



Ekonomická
fakulta
Faculty
of Economics

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Ekonomická fakulta

Katedra práva

Diplomová práce

Pojištění cestovní kanceláře proti úpadku

Vypracovala: Bc. Kristýna Mrvíková

Vedoucí práce: JUDr. Rudolf Hrubý

České Budějovice 2014

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Kristýna MRVÍKOVÁ**
Osobní číslo: **E13894**
Studijní program: **N6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Obchodní podnikání**
Název tématu: **Pojištění cestovní kanceláře proti úpadku**
Zadávací katedra: **Katedra práva**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Cíl práce:

Cílem práce je analyzovat na konkrétních příkladech současný stav v této oblasti a na základě výsledků průzkumu navrhnout případnou změnu současných pravidel pro poskytování zákonného pojištění k tomu určených pojišťoven. Mezi dílčí cíl můžeme zařadit zhodnocení aktuální nabídky pojišťoven, které poskytují pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře.

Metodický postup:

1. Studium odborné literatury
2. Charakteristika pojištění a analýza zjištěných poznatků
3. Zhodnocení zjištěných poznatků
4. Návrhy opatření

Rámcová osnova:

1. Úvod. 2. Literární přehled. 3. Metodika. 4. Vlastní práce - analýza, vlastní šetření, porovnání a zhodnocení možností. 5. Závěr. 6. Použitá literatura. 7. Přílohy.

Rozsah grafických prací: **dle potřeby**

Rozsah pracovní zprávy: **50-65 stran**

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

CIPRA T : Zajištění a přenos rizik a v pojišťovnictví. Grada Publishing, Praha 2004, 260s.

ČEJKOVÁ V.: Pojistný trh, 1. Vydání Praha, Grada Publishing, Praha 2001, 120 s.

HESKOVÁ, M. a kol.: Cestovní ruch 1. vydání. Praha, Fortuna, 20069.

Zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu včetně plného znění s účinností od 1.8.2006

Právní normy vztahující se k tématu

Vedoucí diplomové práce: **JUDr. Rudolf Hrubý**

Katedra práva

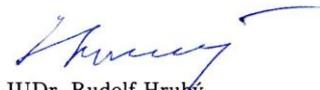
Datum zadání diplomové práce: **20. března 2013**

Termín odevzdání diplomové práce: **30. dubna 2014**


doc. Ing. Ladislav Rolínek, Ph.D.

děkan

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
Studentská 13 (26)
370 05 České Budějovice


JUDr. Rudolf Hrubý
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 26. března 2013

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 12. 2. 2014

.....

Bc. Kristýna Mrvíková

Poděkování

Touto cestou bych chtěla poděkovat panu JUDr. Rudolfu Hrubému za ochotu a cenné rady při odborném vedení mé práce, za jeho trpělivost, ochotu a čas strávený při konzultacích. Také bych chtěla poděkovat pani prof. JUDr. Novacké PhD. a panu Mgr. Dvořákovi za velice cenné rady týkající se oblasti cestovního ruchu a této problematiky. Dále bych chtěla poděkovat mé rodině a přátelům za podporu během studia. V neposlední řadě také děkuji všem respondentům, cestovním kancelářím a pojišťovnám, které mi poskytli potřebné informace, pro vypracování mé diplomové práce.

Obsah

1	ÚVOD	9
2	LITERÁRNÍ REŠERŠE	10
2.1	Pojištění.....	10
2.2	Pojištění odpovědnosti za škodu	11
2.3	Pojistný trh a jeho subjekty	12
2.4	Pojišťovací činnost.....	13
2.5	Principy pojištění	13
2.6	Pojistné plnění.....	13
2.6.1	Cena (pojistné).....	14
2.6.2	Doby v pojištění.....	14
2.7	Pojistný zájem	15
2.8	Pojišťovny a jejich klienti	16
2.9	Riziko	17
2.9.1	Klasifikace rizik.....	18
2.10	Cestovní ruch	19
2.10.1	Smlouvy upravující pojištění v cestovním ruchu	21
2.11	Cestovní kancelář	22
2.11.1	Předmět činnosti cestovních kanceláří.....	23
2.11.2	Funkce cestovní kanceláře	24
2.11.3	Povinné pojištění záruky.....	24
2.11.4	Povinnosti cestovní kanceláře.....	26
2.11.5	Služby cestovních kanceláří.....	29
2.11.6	Zájezd.....	30
3	METODIKA	32
3.1	Cíl práce	32
3.2	Sekundární zdroje.....	32

3.3	Primární zdroje.....	32
4	PŘEDVÝZKUM.....	34
4.1	Produkt pojištění	34
4.2	Vznik poolu pojišťoven.....	36
4.3	Pojistné.....	37
4.4	Pojišťovny	38
4.4.1	Generali.....	38
4.4.2	Česká podnikatelská pojišťovna	40
4.4.3	Union pojišťovna	42
4.4.4	UNIQA.....	42
4.4.5	ERV pojišťovna, a. s.....	43
4.5	Dotazník pro získání komplexního pojištění pro cestovní kanceláře.....	44
5	VLASTNÍ PRÁCE	45
5.1	Dotazníkové šetření.....	45
5.1.1	Příprava dotazníkového šetření.....	45
5.1.2	Výsledky terénního šetření – majitelé cestovních kanceláří.....	46
5.1.3	Výsledky terénního šetření – klienti cestovních kanceláří	53
5.2	Zhodnocení dotazníkového šetření	63
5.3	Vyjádření asociace českých cestovních kanceláří a cestovních agentur k legislativě týkající se cestovního ruchu a pojištění cestovních kanceláří	64
5.4	Vyjádření ministerstva pro místní rozvoj k legislativě týkající se cestovního ruchu a pojištění cestovních kanceláří.....	66
5.5	Vyjádření pojišťovny Generali k legislativě týkající se cestovního ruchu a pojištění cestovních kanceláří	67
5.6	Kruchy cestovních kanceláří roku 2013	69
5.6.1	Krach Parkam Holidays	72
6	NÁVRHY A OPATŘENÍ	74
7	ZÁVĚR.....	77

8	SUMMARY	79
9	ZDROJE	80
9.1	Přehled použité literatury	80
9.2	Internetové zdroje.....	82
10	SEZNAM OBRÁZKŮ A TABULEK	87
11	PŘÍLOHY	89

1 ÚVOD

Cestování a cestovní ruch jsou s naší civilizací spjaty již od jejího počátku, proto se také cestování stalo neodmyslitelnou součástí téměř každého z nás. Cesty obyvatel v jejich volném čase ať už za odpočinkem, vzděláním, poznáním či jinou aktivitou jsou považovány za cestovní ruch. Cestovní ruch zahrnuje služby z mnoha odvětví, poskytuje služby stravování, ubytovací, dopravní či služby průvodcovské.

Cestovní ruch se neustále rozvíjí. Důkazem je pojem průmysl cestovního ruchu, který naznačuje, že jde o odvětví s potenciálem výrazné součástí světové ekonomiky. Například v České republice je cestovní ruch považován za jeden z nejdynamičtější se rozvíjejících segmentů národní ekonomiky.

S rozvojem odvětví jsou ale kladeny také čím dál větší požadavky na zprostředkovatele a hlavní subjekty cestovního ruchu, kterými jsou cestovní kanceláře. Právě ony jsou, jak můžeme často slyšet z médií, nejzranitelnějším článkem celého procesu cestovního ruchu. Aby nedocházelo k nepříjemným situacím v souvislosti s hrozbou zániku cestovních společností, existují již dnes na pojistném trhu nástroje, které jsou schopny v nepříjemných situacích zasáhnout a poskytnout adekvátní pomoc. Jejím výsledkem jsou co možná nejmenší nepříjemnosti na straně zákazníků, ale i nepříjemnosti na straně organizátorů, tedy samotných cestovních společností.

Jaké je v současnosti možno použít nástroje pojištění proti úpadku cestovní kanceláře, je rozebráno v následujících částech této práce. Cílem práce je analyzovat, na konkrétních příkladech současný stav v této oblasti a na základě výsledků průzkumu navrhnout případnou změnu současných pravidel pro poskytování zákonného pojištění k tomu určených pojišťoven. Mezi dílčí cíle můžeme zařadit zhodnocení aktuální nabídky pojišťoven, které poskytují pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře a také to zda je dostatečná informovanost klientů cestovních kanceláří o této oblasti.

2 LITERÁRNÍ REŠERŠE

2.1 Pojištění

Ducháčková (2009) uvádí, že kategorie pojištění a pojišťovnictví, hrají v lidské společnosti stále větší roli. Tyto kategorie jsou úzce spjaty s nahodilostí a důsledky nahodilosti. Jednotlivci a lidská společnost, byli vždy ovlivňováni negativními důsledky nahodilých událostí. V průběhu vývoje se mění míra a rozsah těchto důsledků. Na jedné straně, díky rozvoji vědeckého poznání, je možné se s některými důsledky nahodilosti vyrovnávat, na druhé straně dochází ve vývoji ke vzniku nových jevů, skutečností, které naopak negativní důsledky nahodilosti vyvolávají. Rozsah dopadů nahodilostí souvisí rovněž s materiálním vybavením a soustředěním vysokých hodnot do malých prostorů (například hurikán ve velkém městě má jiné materiální dopady než v neobydlené oblasti). Neboť pojištění patří k nejvýznamnějším nástrojům řešení negativních dopadů nahodilostí, lze mluvit o zvyšujícím se významu pojištění a pojišťovnictví. Význam pojištění můžeme sledovat v následujících oblastech:

- stabilizace ekonomické úrovně ekonomických subjektů (jednotlivců i podnikatelských subjektů, zprostředkovaně potom i státu),
- ovlivňování fungování tržní ekonomiky zásluhou krytí ztrát v případě realizace nahodilých událostí z pojistných plnění,
- uplatnění odpovědnosti ekonomických subjektů za svoji finanční stabilitu i sociální situaci,
- makroekonomický význam komerčního pojištění v souvislosti s tvorbou a investováním technických rezerv pojišťoven.

Podle České asociace pojišťoven (2010) patří pojištění mezi speciální, leč historicky zřejmě nejstarší, formy přenosu rizika. Princip pojištění je z hlediska teorie rizik směna rizika velké ztráty (škody), za jistotu malé ztráty (pojistného). Negativní důsledky rizika budoucí nepříznivé situace se přenesou na pojišťovnu, která kryje škody zcela nebo částečně (v závislosti na smlouvě mezi pojištěným s pojišťovnou). Zatímco v oblasti pojištění fyzických osob dnes převažuje pojištění proti ztrátám na zdraví, životě, výdělku a důchodu, majetkové pojištění je spíše podceňováno. V obchodní oblasti převažuje majetkové pojištění, respektive pojištění proti nepříznivé události. Subjekt,

který pojišťuje, platí pojišťovně určité poplatky (pojistné), přičemž nákup pojišťovací služby spočívá v rozpuštění rizika pojistné události na velký počet pojištěných subjektů (podle principů pojistné matematiky).

Pojištění je alternativou k vyvážení vlastních rezerv pro budoucí negativní události, má pochopitelně výhody a nevýhody.

Nepochybnou výhodou je snížení objemu vázaného kapitálu, který lze výhodněji investovat. Nevýhodou, o které se příliš nemluví, ale s níž se většina z nás již setkala, je zřejmá snaha pojišťoven o stanovení pojistných podmínek tak, aby v případě skutečně vysokých dopadů bylo možné výši pojistného plnění omezit (spoluúčast), nebo ji zcela vyloučit (události vyjmuté z pojištění). Klasickým případem se staly události v Praze během zasedání MMF v roce 2000, kdy obchodníci, jejichž výlohy byly demonstranty rozbity, zjistili, že pojistné podmínky obsahují výluky škod vzniklých v důsledku nepokojů a demonstrací; v podobné situaci se ocitli někteří pojištěnci při záplavách; obranou je pouze bedlivá analýza všeobecných a zvláštních pojistných podmínek, předkládaných pojišťovnou.

Dalšími způsoby, jak pojišťovna snižuje riziko, je poskytování pojištění společně s jinými pojišťovnami (pojistný pool) – například v případě pojištění jaderné elektrárny nebo využitím tzv. zajišťoven (pojišťoven pro pojišťovny). Tím je princip pojistné solidarity zcela maximalizován.

2.2 Pojištění odpovědnosti za škodu

Podle Smejkal (2006) je velmi důležitým pojištěním, snižujícím riziko podnikatele, pojištění odpovědnosti za škodu. Zatímco občané se s tímto druhem pojištění setkávají prakticky výlučně v souvislosti s provozem motorových vozidel, při podnikání je variant pojištění odpovědnosti daleko více. Rozlišujeme zásadně pojištění povinné a dobrovolné, přičemž povinné pojištění má dvě podkategorie – pojištění smluvní povinné a pojištění zákonné, přičemž obě podkategorie jsou často zaměňovány. Smluvní povinné pojištění podnikatelů je u nás zakotveno pro tyto předměty podnikání: pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidel, civilních letadel, drážní dopravou, provozem vnitrozemského plavidla a námořního plavidla, při výkonu práva myslivosti, za škodu způsobenou advokáty, notáři, patentovými zástupci, daňovými poradci, auditory, správci konkursní podstaty, soudními exekutory, autorizovanými architekty, inženýry a techniky, lékaři a veterinárními lékaři, provozovali nestátních

zdravotnických zařízení, za škodu jadernou, dále pak pojištění majetku družstva vlastníků bytů a nebytových prostor, jakož i zemědělských veřejných skladů a zboží, pojištění cestovních kanceláří, za škodu vzniklou v důsledku závažné havárie, výkonem sociálně-právní ochrany, pojištění odpovědnosti dražebníka, zprostředkovatele v pojišťovnictví, autorizovaných osob v souvislosti s technickými požadavky na výrobky a odpovědnosti při provádění klinických zkoušek. Zákonné pojištění, které je ve světě spíše výjimečně, u nás existuje pouze v souvislosti s pojištěním odpovědnosti za škodu při pracovním úrazu nebo nemoci z povolání (i zde se, ale jedná o snížení rizika podnikatele).

2.3 Pojistný trh a jeho subjekty

Nabídka a poptávka v oblasti přenášení rizika pojištěním, specifickém druhu peněžní služby, se uskutečňuje na pojistném trhu. Existence solidního, důvěryhodného pojistného trhu je symptomem zdravé, úspěšné ekonomiky a dobrého fungování finanční sféry na daném teritoriu. Pojistný trh má zhruba stejné základní rysy jako jakýkoliv jiný trh, pro hladké fungování střetu nabídky a poptávky vstupují někdy mezi klienty a pojistitele tzv. zprostředkovatelé pojištění, jakými jsou makléři, poradci apod. S ohledem na to, že pojištění je založeno na principu rezerv, nacházejí se obecně v pojišťovnách dočasně volné peněžní prostředky, nabídka a poptávka po těchto prostředcích představuje vedle prvoplánového věcného pojistného trhu tzv. investiční pojistný trh, kterým pojistný trh ještě výrazněji prolíná do trhů finančních. Věčný pojistný trh je trhem, na kterém převládá nabídka, což určitým způsobem determinuje způsoby prodeje pojistných produktů. (Daňhel, 2002).

Podle Čejkové (2002) pojistný trh funguje na podobném principu shromažďování a rozdělování peněžních prostředků jako u trhu finančního. U pojistného trhu však nehovoříme o fondech, ale o rezervách. Rezervy se v pojišťovnictví vytváří pro případ úhrady náhodných potřeb a nelze tudíž předem určit, zda budou použity na spotřebu či akumulaci. Pro rezervy je typický nárok na jejich čerpání při splnění příslušných podmínek obsažených v zákoně, vyhlášce, pojistných podmínkách, pojistné smlouvě apod.

Rezervy hrají u pojistného trhu velmi specifickou úlohu a mají zřejmě větší význam než peněžní fondy u jiných segmentů finančního trhu. Vztahy tvorby, rozdělování a používání rezerv vymezují pojištění jako samostatnou ekonomickou kategorii.

2.4 Pojišťovací činnost

Česká asociace pojišťoven (2010) považuje za pojišťovací činnost, uzavírání pojistných smluv pojišťovnou, správu pojištění a poskytování plnění z pojistných smluv, poskytování asistenčních služeb a zpracování osobních údajů s těmito činnostmi souvisejícími se řídí zvláštními právními předpisy. Součástí pojišťovací činnosti je nakládání s aktivy, jejichž zdrojem jsou technické rezervy pojišťovny (dále jen „finanční umístění“), uzavírání smluv pojišťovny se zajišťovny o zajištění závazků pojišťovny vyplývajících z jí uzavřených pojistných smluv (pasivní zajištění) a činnost směřující k předcházení vzniku škod a zmírňování jejich následků (zábranná činnost).

2.5 Principy pojištění

Neekvivalentnosti

Pojistné plnění není závislé na výši zaplaceného pojistného. Pojistné plnění nebo pojistná náhrada může být vyšší či menší než zaplacené pojistné.

Podmíněné návratnosti

Pojistné plnění se poskytne pojištěnému pouze v případě, že nastala pojistná událost na základě podmínek stanovených v pojistné smlouvě nebo pojistnými podmínkami.

Solidárnosti

Pojistníci placením pojistného přispívají k tvorbě technických rezerv. Současně respektují, že pojistná plnění jsou poskytována pouze těm členům společenství, kterým nastala pojistná událost. (Česká asociace pojišťoven, 2011)

2.6 Pojistné plnění

Orieška (2010) říká, že pojistné plnění představuje horní limit plnění pojistitele, tj. pojišťovny. Výše pojistného i pojistného plnění je různá v závislosti na zvolené pojišťovně, s níž má účastník cestovního ruchu uzavřenou pojistnou smlouvu. V cestovním ruchu převažuje smluvní pojištění, tvořící systém vzájemně se doplňujících druhů pojištění s cílem omezit riziko na minimum. Účastníkům cestovního ruchu mohou nabízet pojištění přímo pojišťovny nebo zprostředkovatelé. Zprostředkovateli pojištění jsou například obchodní partneři pojišťoven, především cestovní kanceláře, zdravotní pojišťovny, pojišťovací makléři nebo jiné subjekty.

Subjekty pojištění:

- **pojistitel** = pojišťovna, smluvní strana,
- **pojistník** = smluvní strana, která uzavírá s pojistitelem pojistnou smlouvu a zodpovídá za zaplacení pojistného,
- **pojištěný** = ten, kdo je pojištěním chráněn,
- **oprávněná osoba** = osoba, které vzniká právo na pojistné plnění.

2.6.1 Cena (pojistné)

Zuzaňák (2006) uvádí, že pojistné je cena za poskytování pojistné ochrany. Sazby pojistného jsou pojišťovnami stanovovány na základě pojistně technických zásad.

Základní pojistně technickou zásadou, kterou se z dlouhodobého hlediska řídí každá solidní pojišťovna, je zachování rovnováhy mezi jejími příjmy a výdaji. Protože základní charakteristikou pojištění je nahodilost vzniku pojistných událostí, je zřejmé, že se při určování příjmů a výdajů vychází z poznatků pojistné matematiky stavějící zejména na počtu pravděpodobnosti a matematické statistice.

Pojistné musí být stanoveno pojišťovanému riziku tak, aby výkyvy mezi příjmy a výdaji způsobené v jednotlivých letech nepříznivým průběhem škod mohlo být kompenzováno z rezervních fondů, které jsou pro takové nepříznivé případy vytvářeny z pojistného v letech, ve kterých je škodní průběh pro pojišťovnu příznivý.

Obecný kalkulační vzorec pro výpočet pojistného má pro každý druh pojištění tento tvar:

$$BP = NP + SN + KZ, \text{ kde}$$

BP je brutto pojistné (tarifní pojistné, které klient platí pojišťovně),

NP je netto pojistné (také ryzí pojistné) představující výdaje na pojistná plnění,

SN jsou správní náklady,

KZ znamená kalkulovaný zisk pojišťovny.

2.6.2 Doby v pojištění

Podle Tichého (2006) rozdělujeme:

Pojistná doba – doba, na kterou bylo pojištění sjednáno.

Pojistné období – časové období dohodnuté v pojistné smlouvě, za které se platí pojistné.

Doba placení pojistného – doba, po kterou trvá povinnost pojistníka platit pojistné k uzavřené pojistné smlouvě.

Čekací doba – doba, po kterou nevzniká pojistiteli povinnost poskytnout pojistné plnění.

Počátek pojištění – pojištění vzniká ode dne následujícího po uzavření pojistné smlouvy, není-li v pojistné smlouvě ujednáno, že vzniká v okamžiku uzavření pojistné smlouvy nebo později.

Konec pojištění – okamžik skončení platnosti pojistné smlouvy.

2.7 Pojistný zájem

Pojistný zájem je právníká kategorie a představuje vztah osoby k určitému majetkovému předmětu.

Pojistný zájem je v pojištění majetku majetkovým zájmem pojištěného, který ho váže k předmětu pojištění. Pojistný zájem představuje tedy právní vztah pojištěného k pojištěnému majetku.

Příkladem pojistného zájmu je při pojišťování věci zájem vlastníka na jejich zachování. Pojistit lze i cizí věci, například zástavní věřitel má zájem na tom, aby zastavený dům nebyl zničen živelnou událostí.

U kategorie pojistný zájem lze rozšířit dvě stránky, a to stránku objektivní a stránku subjektivní.

Objektivní stránka vyplývá z potřeby se dopředu ekonomicky zabezpečit před nepříznivými účinky nahodilých událostí. Objektivní stránka pojistného zájmu je dána třemi okolnostmi:

- zda pojišťovna má ekonomický zájem na tom, aby převzala povinnost plnění v případě, že se riziko realizuje na předmětu pojištění, nebo zda bude převzetí určitého rizika z pojistně technického hlediska možné,
- zda majetek nebo práva, na které se má vztahovat pojištění, mají v penězích vyčíslitelnou hodnotu,
- zda pojištění určitého majetku nebo práva není v rozporu se zákonnými předpisy.

Subjektivní stránka pojistného zájmu znamená uvědomění si potřeby pojistné ochrany do právního vztahu a promítá se prostřednictvím pojistné smlouvy.

Pojistný zájem vymezuje současně rozsah krytí rizika. Pokud se jedná o pojištění, jehož předmětem je krytí tzv. konkrétních potřeb, je účelem tohoto pojištění náhrada vzniklé škody. Pokud se jedná o krytí tzv. abstraktních potřeb, je účelem pojištění výplata pojistného plnění v předem dohodnuté výši. Na základě tohoto vymezení existují formy pojištění – pojištění obnosová (sumová) a pojištění škodová (zájmová). (Ducháčková, 2009)

2.8 Pojišťovny a jejich klienti

Prvoplánovým předmětem činnosti pojišťovny je přebírat na sebe smluvně (či jinak) definovaná rizika svých klientů. Plnění jejího závazku nastává v budoucím období, kdy dojde k smluvně definované události, nepříznivě dopadající na klienta. Za tuto službu inkasuje „fair“ pojistné. Pojišťovny se tudíž ve svém systému hospodaření musejí vyrovnat jednak s nahodilostí představující obsah pojišťovacího byznysu a důležitým faktorem časového zpoždění, který je další výraznou charakteristikou pojišťovací činnosti. Vedle svého prvoplánového určení pojišťovna v druhém hospodaří s dočasně volnými prostředky rezerv na nahodilé výkyvy a časové zpoždění, souvisejících s vlastní pojišťovací činností a představující další výraznou složku systému hospodaření pojišťovny. Obě složky, vlastní pojišťovací činnost a investiční činnost jsou dvě strany téže mince, i když historicky nebyly vždy chápány ve své jednotě. Chápání obou složek jako integrálních částí činnosti pojišťovny je předmětem obecné metody Asset Liability Management uplatňující komplexní pohled na činnost pojišťovny s cílem koordinovaně řídit strukturu aktiv i pasiv pojišťovny a přispívat k výnosu co nejbližší efektivní hranice.

Komerční pojišťovny usilují o dosažení výnosu z pojišťovací činnosti, eventuálně z operací na finančním trhu při současném respektování požadavku na vysokou míru finanční stability. Vzájemné a státní pojišťovny mohou fungovat i na neziskových principech.

Forma státních pojišťoven je někdy využívána v případech, kdy by pro komerční pojišťovnu by daná oblast nebyla dostatečně ziskově atraktivní, nebo byla dokonce ztrátová, ale přitom je společensky závažná, anebo kde je dobré, aby s pojištěním byla

spojena státní garance (pojištění exportního úvěru). Státní pojišťovna může být efektivní také v případech, kdy poskytování služby např. v životním pojištění je zabezpečováno např. bankovními domy a vlastní pojišťovna provádí pouze správu technických rezerv pojistného. Forma státních pojišťoven byla využívána v minulosti ve všech postsocialistických zemích, v této souvislosti dokonce vznikl velmi problémový pojem státní pojištění. Pozitivem této formy je určitá míra státních záruk, za závazky státních pojišťoven, negativem jsou většinou vyšší náklady správní režie, to ovšem neplatilo pro minulé socialistické státní pojišťovny, které v důsledku administrativně-příkazových systémů řízení vykazovaly velmi nízké náklady, ovšem ruku v ruce s tím i velmi nízkou kvalitou poskytovaných služeb.

Z hlediska stochastické podstaty pojištění je důležité členění pojišťoven na univerzální (kompozitní) a specializované. Specializovaná pojišťovna, např. krupobitní, cestovní, právní ochrany, atd., se snaží využívat hlubších znalostí o pojišťovaném monoriziku zhruba ve stylu, jak to již bylo zmiňováno v pasáži o požárním riziku v kapitole o risk management.

Druhým účastníkem pojistného vztahu jsou klienti – pojistníci (ti, kteří sjednali pojištění ve prospěch třetí osoby, pojištěným je pak např. nezletilec, v jehož prospěch je sjednáno plnění, anebo poškozený v odpovědnostním pojištění) a pojištění (ti, na jejichž majetek, život, anebo zdraví se vztahuje pojištění). Ke vzniku pojištění je třeba, aby mezi klientem a pojišťovnou byla uzavřena pojistná smlouva, pokud pojištění nevznikne na základě jiné skutečnosti, např. zákonného ustanovení. (Daňhel, 2002)

2.9 Riziko

Prvořadým východiskem zkoumání ekonomických aspektů pojišťovnictví je vymezení pojmu rizika v praktickém životě. Jako skutečný technický termín se tento pojem začal užívat v pojistné teorii a praxi a je výchozím pojmem teorie rizika. V současné době z této teorie čerpá řada dalších vědních disciplín, např. ekonomie spojená s řadou rizikových faktorů (např. riziko podnikání, některé lékařské vědy jako epidemiologie, imunologie, genetika, zemědělství a jiné).

V rámci pojišťovnictví riziko představuje možnost vzniku události, která je předmětem pojištění a jako taková se nazývá pojistnou událostí. Pojistná událost musí mít charakter nahodilé události, o níž není jisté, zda vůbec nastane a kdy nastane. Pojistná událost

však může nastat. Je úkolem pojištění zabezpečit pojištěnému právo na výplatu pojistného plnění ve sjednané výši, dojde-li během trvání pojištění k pojistné události, při níž pojistitel (pojišťovna) musí podle znění pojistné smlouvy poskytnout pojistné plnění. (Böhm, 2004)

Podle Černohorského a Teplého (2011) se rizikem v obecné rovině rozumí výskyt nečekané události v budoucnosti obvykle s negativním výsledkem. Ve financích obecně je definice rizika chápána odlišně a v širším kontextu a odpovídá pravděpodobnosti, že reálný výnos investice bude odlišný od očekávaného výnosu investice. „Tato definice implikuje nejen špatné výsledky (tj. nižší než očekávaný výnos), ale též dobré výsledky (tj. vyšší než očekávaný výnos). Názorně uvedenou definici lze demonstrovat na čínském znaku pro riziko, které se skládá ze dvou symbolů – první symbol znamená „nebezpečí“, zatímco druhý znamená „příležitost“. Toto chápání pak vymezuje riziko jako mix nebezpečí a příležitostí.

Ve financích je riziko klíčovým element, který ovlivňuje chování hráčů na trhu. Nicméně neexistuje jednotná definice rizika.

Chernobai, Rachev a kol. (2007) uvádí, že riziko může mít také dvě definice:

1. Riziko jako měřítko nejistoty;
2. Riziko jako měřítko potenciální ztráty.

První definice, která je obvyklá v ekonomické literatuře, chápe riziko jako měřítko nejistoty ohledně budoucích výsledků, tj. odchylky od očekávaného výsledku. Druhá definice implikuje, že riziko má negativní důsledky a riziko je proto chápáno jako pravděpodobnost negativní odchylky nebo utrpění ztráty. Například pojišťovny čelí riziku, že budou muset vyplatit pojistná plnění pojištěncům, zatímco banky jsou vystaveny riziku potenciálních ztrát plynoucích z nepříznivých tržních podmínek (tj. tržnímu riziku) nebo ztráty plynoucí z neschopnosti protistrany dostát svým závazkům (tj. úvěrovému riziku).

2.9.1 Klasifikace rizik

S pojistné teorie stejně tak jako existuje mnoho definic rizika, existuje také mnoho způsobů jak rizika třídit a kategorizovat. Riziko lze třídit podle jejich vlastností, velikostí či podle jiné věcné podstaty. Podle Martinovičová (2007) můžeme klasifikovat rizika dle jejich charakteristiky takto:

➤ **Interní a externí**

Členění rizik na interní a externí vychází z toho, jestli je riziko zapříčiněno podnikem samotným (interní riziko), či zda bylo zapříčiněno okolím podniku (externí riziko).

➤ **Ovlivnitelná a neovlivnitelná**

Na ovlivnitelná rizika může podnikatel či management podnikatelského subjektu působit a pokusit se je ovlivnit ve svůj prospěch. Neovlivnitelná rizika se ovlivnit nedají a působí nezávisle na vůli podnikatele či managementu.

➤ **Předvídatelná a nepředvídatelná**

V případě předvídatelného rizika je management schopen odhadnout, jestli riziko nastane a je možné ho předvídat (např. kolísání finančního trhu). Pokud je riziko nepředvídatelné, nelze určit, zda se projeví.

➤ **Hmotná a nehmotná**

O hmotném riziku hovoříme tehdy, je-li nějak měřitelné. Nehmotná rizika souvisí s duševní činností nebo nečinností, označují se také jako psychologická rizika.

➤ **Skutečná a spekulativní**

Skutečné (neboli čisté) riziko je vázáno na události, jejichž výsledek je vždy nepříznivý. Spekulativní riziko je riziko podstupované s cíleným záměrem, motivem je zisk z rizika. Toto riziko je nepojistitelné.

➤ **Systematická a nesystematická**

Systematická rizika jsou taková, která se mění v závislosti na vývoji ekonomiky a ohrožují všechny podnikatelské subjekty na trhu. Nesystematická rizika se vztahují na konkrétní podnik či podnikatelské projekty.

➤ **Pojistitelná a nepojistitelná**

Pojistitelné riziko je riziko, které jsou pojišťovny ochotny přebírat, jedná se o úplatné přenesení rizika na třetí osoby. Nepojistitelné riziko není možné pojistit.

2.10 Cestovní ruch

Dle Světové organizace cestovního ruchu (WTO – World Tourism Organization, pozn.: UNWTO) se cestovním ruchem rozumí „činnost osoby cestující na přechodnou dobu do místa ležícího mimo její běžné prostředí (místo bydliště), a to na dobu kratší než je

stanovená, přičemž hlavní účel cesty je jiný než výkon výdělečné činnosti v navštíveném místě“ (Hesková, 2006)

Podle Indrové (2009) se cestovní ruch stal již neodmyslitelnou součástí dnešní moderní společnosti. V rámci cestovního ruchu se každoročně dává na celém světě do pohybu obrovské množství lidí, kteří zpravidla ve svém volném čase opouštějí dočasně místa svého trvalého bydliště za účelem rekreace, poznání, styku s lidmi a z celé řady dalších důvodů.

Vůdčím motivem tohoto pohybu je záměrná změna prostředí, jež umožňuje člověku uspokojit některé z jeho potřeb, například potřeby odpočinku, klidu, pohybu, poznání, kulturních a estetických zážitků, změny místa, seberealizace a další, pro jejichž uspokojení neposkytuje místo běžného životního prostředí (místo trvalého bydliště) dostatek možností a příležitostí nebo neumožňuje dostatečnou kvalitu jejich uspokojení. Účast na cestovním ruchu se tak stává výrazem určitého jednání člověka, ve kterém se odrážejí jak jeho potřeby, zájmy, cíle, úmysly, tak i podmínky pro jejich realizaci. Účast na cestovním ruchu se stala v poválečném období jedním z měřítek životní úrovně, nezaměnitelnou součástí spotřeby, charakteristickou prakticky pro všechny vrstvy obyvatelstva ve vyspělých státech.

Cestovní ruch je tedy nutné chápat v jednotě jeho dvou stránek:

- cestovní ruch jako způsob uspokojování potřeb, tedy jako oblast spotřeby
- cestovní ruch jako oblast podnikatelských příležitostí v mnoha oborech lidské činnosti a jako významnou součást ekonomiky společnosti.

Podle Hornera (2003) se cestovní ruch považuje za nejrozsáhlejší ekonomickou aktivitu v Evropské unii a má potenciál pro další růst. Zejména jihoevropské země jsou považovány za atraktivní rekreační oblast pro delší pobyty. Rozvinuté evropské země vykazují nárůst dovolených. Lidé z těchto zemí často podnikají více než jednu cestu za rok buď uvnitř své země, nebo do zahraničí. Tržby z mezinárodního cestovního ruchu jsou významným zdrojem příjmů většina evropských zemí.

Czech Tourism (2011) uvádí, že cestovní ruch znamená pro každou lokalitu příležitost, ale zároveň i ohrožení. Příležitosti a ohrožení se projevují jak ve sféře ekonomické, tak i sociální a v oblasti životního prostředí. Příležitosti znamenají pro lokalitu určité šance, které lze využít, ohrožení naopak představují problémy, jichž je třeba se vyvarovat.

2.10.1 Smlouvy upravující pojištění v cestovním ruchu

Orieška (2010) uvádí, že právo na pojistné plnění se smluvně zajišťuje uzavřením pojistné smlouvy.

Pojistná smlouva obecně musí vždy splňovat následující podmínky:

- písemná forma je předepsaná pro pojištění delší než jeden rok,
- musí přesně identifikovat pojistitele, pojistníka, oprávněnou osobu,
- musí definovat pojistné nebezpečí,
- musí určit výši a splatnost pojistného,
- musí vymežit pojistnou dobu,
- součástí smlouvy musí být všeobecné pojistné podmínky.

Pojištění při účasti na cestovním ruchu je určeno účastníkům neorganizovaného (individuální pojištění) i organizovaného cestovního ruchu (hromadné, resp. zájezdové pojištění).

Pojistná **smlouva o individuálním pojištění** je uzavřena mezi pojistitelem a pojistníkem, který je zároveň pojištěnou osobou – účastníkem cestovního ruchu.

Hromadná pojistná smlouva uzavřena s účastníkem cestovního ruchu **zprostředkovaně** prostřednictvím cestovní kanceláře má stejné důsledky jako smlouva o individuálním pojištění (tzn. pojistné krytí). V takovém případě ale existuje ještě další smlouva, a to mezi pojistcem a zprostředkovatelem (v tomto případě cestovní kancelář). Ta upravuje podmínky jejich vzájemné spolupráce, tj. formy a způsoby zprostředkování pojištění a odměny (provize) náležející zprostředkovateli za tuto činnost. V praxi se v tomto případě uzavírá:

- **exkluzivní smlouva**, tj. smlouva o obchodním zastoupení, podle níž cestovní kancelář zahrnuje cestovní pojištění dohodnuté s pojistitelem automaticky do ceny prodáváného zájezdu a pojistiteli odevzdává seznam pojištěných účastníků,

- **neexkluzivní smlouva**, tj. smlouva o obchodním zastoupení, podle níž cestovní kancelář nabízí svým klientům možnost uzavřít pojistnou smlouvu individuálně v souvislosti s jejich účastí na zájezdu či pobytu a pojistiteli odevzdává jejich seznamy,

- **dohoda o sjednávání individuálních smluv**, tj. smlouva o obchodním zastoupení, podle níž cestovní kancelář může jako obchodní zástupce pojišťovny sjednat s klientem individuální pojištění.

Spolupráce pojišťovny s cestovní kanceláří je výhodná tehdy, pokud mezi ně nevstupují další zprostředkovatelé. Výhodou je rychlejší komunikace mezi partnery a poskytnutí výhodnějších cenových a provizních podmínek plynoucích ze spolupráce. Pojišťovna cestovní kanceláři vrací zajímavou základní provizi přímo z inkasovaného pojistného. Další, dodatečná provize závisí na objemu zprostředkovaného obchodu.

Pojišťovny pojišťují hlavně účastníky zahraničního cestovního ruchu, při kterém se pojištění zpravidla realizuje buď v rámci činnosti složky mezinárodního subjektu (pojišťovny) působícího na území České republiky, nebo na základě smluvní spolupráce domácího pojistitele se zahraničním partnerem, tzv. korespondentem (Orieška, 2010).

2.11 Cestovní kancelář

Dle zákona 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, je cestovní kancelář plenitel, který je na základě koncese oprávněn nabízet a prodávat zájezdy. Můžeme se však setkat i s dalšími definicemi pojmu cestovní kancelář, které nevycházejí přesně z české legislativní úpravy, resp. ji předcházely. To je příklad definice Goeldnera a Richieho: „Cestovní kancelář je podnik nebo osoba prodávající spotřebitelů, individuální služby nebo kombinaci služeb cestovního ruchu.“ (Palatkova, 2013)

§ 2

(1) Provozovatel cestovní kanceláře (dále jen „cestovní kancelář“) je podnikatel, 3) který je na základě koncese 4) oprávněn organizovat, nabízet a prodávat zájezdy. Cestovní kanceláří je také osoba, která má v době podpisu cestovní smlouvy sídlo nebo místo podnikání v jiném členském státě Evropské unie nebo v jiném státě tvořícím Evropský hospodářský prostor, než je Česká republika (dále jen „cestovní kancelář usazená na území jiného státu“). Cestovní kancelář usazená na území jiného státu musí podnikat na základě oprávnění tohoto státu k provozování cestovní kanceláře a musí mít sjednané pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře, nebo být jinak pro tento případ zajištěna, alespoň v rozsahu stanoveném tímto zákonem.

§ 5

Podmínky vydání koncesní listiny

K žádosti o koncesi na provozování cestovní kanceláře vydává stanovisko podle zvláštního právního předpisu 8) ministerstvo, a to na základě posouzení podkladů podle

odstavce 2.

(1) Žadatel o koncesní listinu na provozování cestovní kanceláře ke své žádosti mimo náležitostí stanovených zvláštním právním předpisem 9) připojí:

- a) smlouvu s pojišťovnou o pojištění v rozsahu stanoveném v § 6 až 8,
- b) podnikatelský záměr, včetně bližších údajů o své činnosti, zejména ve kterých oblastech cestovního ruchu hodlá podnikat, zda součástí zájezdu bude i doprava, předpokládaný počet zákazníků a v případě, že se jedná o cestovní kancelář, která provozovala činnost na základě dřívějších předpisů, i počet zákazníků odbavených v rámci zájezdu v předchozím kalendářním roce,
- c) prohlášení, zda nedošlo ke skutečnostem uvedeným v odstavci 4 písm. b),
- d) prohlášení o předpokládaném datu zahájení činnosti.

Ministerstvo na základě podkladů podle odstavce 2 vydá kladné stanovisko. (Zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách v oblasti CR včetně plného znění)

2.11.1 Předmět činnosti cestovních kanceláří

Podle Ryglóvé a kol. (2011) je hlavním úkolem cestovních kanceláří (CK, v zahraničí se používají termín touroperátor) je připravit a zajistit kombinaci služeb cestovního ruchu pro konečného zákazníka (v terminologii používané v České republice jde o tzv. zájezd, případně balíček, v angl. package), zatímco hlavním úkolem cestovních agentur (CA, v zahraničí se používá termín agent) je tento zájezd prodat. Tomuto rozdělení odpovídají i náplně činností, jak je chápe český živnostenský zákon. Jak CK, tak CA mohou poskytovat i různé další služby cestovního ruchu, a to samostatně nebo v kombinacích. Může jít o:

- poskytování informací souvisejících s účastí na cestovním ruchu; rezervování míst v dopravních prostředcích; zajišťování prodeje tuzemských i zahraničních dopravních cenin (tj. letenek, jízdenek); tematické akce pro jednotlivce i skupiny; jednodenní výlety; obstarání individuálního ubytování; obstarání a předprodej vstupenek na kulturní a sportovní akce; průvodcovské služby; kongresové služby; pojišťovací služby; obstarání a předprodej vstupenek na kulturní a sportovní akce; směnářské služby; obstarání taxislužby a půjčování automobilů v tuzemsku i v zahraničí; obstarání víz; prodej cenin, kolků, map, cestovních pomůcek a zboží.

Pouze CK mohou: organizovat a prodávat standardní zájezdy (tedy předem sestavené) a tzv. zájezdy fortfaitové (tedy kombinace služeb podle individuálních požadavků zákazníka); zajišťovat pobyty v tuzemsku a v zahraničí.

2.11.2 Funkce cestovní kanceláře

Cestovní kanceláře plní řadu funkcí: transformační, překlenování prostoru a času, zkoumání spotřebitelské poptávky, kontaktní, informační, realizační, výchovnou aj.

Produkty, které nabízejí cestovní kanceláře, se liší. Například:

- některé cestovní kanceláře nabízející pouze domácí destinace, jiné pouze některé zahraniční destinace, další domácí i zahraniční destinace;
- některé cestovní kanceláře nabízejí pouze předem připravené balíčky, jiné je sestavují s klienty;
- některé cestovní kanceláře mají široké portfolio produktů pro mnoho trh, jiné pouze pro specifické skupiny klientů atd. (Jakubíková, 2009)

2.11.3 Povinné pojištění záruky

§ 6

(1) Cestovní kancelář je povinna sjednat pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře, na základě něhož vzniká zákazníkovi pojištěnému cestovní kanceláří právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

- a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu,
- b) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a případě, že se zájezd neuskutečnil,
- c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

(2) Není-li tímto zákonem stanoveno jinak, řídí se povinné pojištění záruky příslušnými ustanoveními zvláštního zákona. 10a)

(3) Pojistná smlouva musí být sjednána tak, aby se pojištění vztahovalo na veškeré zájezdy prodané v době platnosti pojistné smlouvy, ledaže cestovní kancelář uzavře pojistnou smlouvu novou. Okamžikem prodeje zájezdu se rozumí okamžik uzavření

cestovní smlouvy. Ujednání pojistné smlouvy, která jsou v rozporu s podmínkou podle věty první, jsou neplatná.

(4) Pojišťovna předá cestovní kanceláři kromě pojistky rovněž doklady určené zákazníkům, které musí obsahovat informace o uzavřeném pojištění, zejména označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události; cestovní kancelář je povinna předat tento doklad zákazníkovi současně s cestovní smlouvou.

§ 7

(1) V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí do České republiky, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do České republiky, včetně nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu i v případě, že se pojišťovně nepodaří do 12 hodin po oznámení škodné události průkazně ověřit u odpovědného zástupce cestovní kanceláře, že došlo k pojistné události podle § 6 odst. 1 písm. a) tohoto zákona. V případě, že se následným šetřením pojišťovny neprokáže, že došlo k pojistné události, je cestovní kancelář povinna uhradit pojišťovně to, co za ni pojišťovna plnila. Zajistí-li si zákazník dopravu včetně nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama.

(2) Pojistné plnění podle odstavce 1 poskytne pojišťovna okamžitě po ověření pravdivosti oznámení pojistné události. Pro oznámení pojistné události podle odstavce 1 se nevyžaduje písemná forma.

(3) Pojišťovna není oprávněna odmítnout pojistné plnění, nebo snížit jeho výši v případě, dozví-li se po pojistné události, že cestovní kancelář vědomě poskytla nepravdivé nebo neúplné podklady, které byly pro uzavření pojištění podstatné. Pojišťovna je však v tomto případě oprávněna domáhat se náhrady škody na cestovní kanceláři.

§ 8

(1) Pojištění lze sjednat pouze u pojišťovny, která je podle zvláštního právního předpisu oprávněna provozovat pojištění záruky. Pojistné podmínky pro povinné pojištění záruky je pojišťovna povinna předložit České národní bance na její vyžádání ke kontrole. Česká národní banka spolupracuje při kontrole pojistných podmínek pro pojištění záruky s ministerstvem.

(2) Cestovní kancelář je povinna sjednat pojištění v rozsahu § 6 na pojistnou částku minimálně 30% ročních plánovaných tržeb z prodeje zájezdů nebo v případě, že tyto tržby mají být nižší než tržby v předchozím roce, na pojistnou částku minimálně 30% těchto tržeb v předchozím roce.

(3) Cestovní kancelář je povinna před uzavřením pojistné smlouvy, kdykoli v době trvání pojištění umožnit pojišťovně na její žádost přístup ke všem dokladům, které souvisejí s pojištěním zájezdů, a podat k nim vysvětlení.

(4) Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku nesplnění cestovní smlouvy v případech uvedených v § 6 odst. 1, předcházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

(5) Všeobecné pojistné podmínky stanoví, jakou částkou se cestovní kancelář podílí na pojistné události, způsob její úhrady pojišťovně a zúčtování vůči cestovní kanceláři, bližší podmínky jejich použití a případy, kdy je pojišťovna povinna nepoužitou částku cestovní kanceláři vrátit. Výše částky, kterou se cestovní kancelář podílí na plnění z pojistné události, nesmí být nižší než 2% ročních plánovaných tržeb z prodeje zájezdů. Všeobecné pojistné podmínky mohou omezit případy a výši pojistného plnění pouze v rozsahu, v jakém jsou omezeny povinnosti cestovní kanceláře vůči zákazníkovi zvláštním právním předpisem. 2)

(6) O zániku pojištění jsou cestovní kancelář i pojišťovna povinny neprodleně informovat ministerstvo. Rovněž tak jsou povinny bez odkladu informovat ministerstvo o všech skutečnostech, zejména o závažných nedostatcích ve finančním hospodaření cestovní kanceláře, pokud mohou vést k zániku pojištění. Pojišťovna je rovněž povinna informovat ministerstvo o vzniku pojistné události a o poskytnutém pojistném plnění (Zákon č. 159/ 1999 Sb.).

2.11.4 Povinnosti cestovní kanceláře

Podle Zákona 159/ 1999 Sb., má cestovní kanceláře tyto povinnosti:

§9

(1) Cestovní kancelář

a) je povinna po celou dobu své podnikatelské činnosti mít uzavřenou smlouvu podle § 6 až 8,

b) nesmí zprostředkovávat prodej zájezdu podle § 2 odst. 2 písm. d) subjekt, který není cestovní kancelář ve smyslu § 2 odst. 1,

c) je povinna označit provozovnu a propagační a jiné materiály určené zákazníkovi slovy „cestovní kancelář“, pokud toto označení neobsahuje již její obchodní firma; názvy „cestovní kancelář“ nebo „CK“ může používat pouze podnikatel, který je držitelem platné koncese 4).

(2) Cestovní kancelář je dále povinna:

a) předložit před uzavřením cestovní smlouvy zájemci na jeho žádost k nahlédnutí doklad o pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře

b) při zprostředkování prodeje zájezdu pro jinou cestovní kancelář dodržet povinnosti

1. v propagačních, nabídkových a jiných materiálech, včetně jejich elektronických forem, vždy informovat, pro kterou cestovní kancelář je prodej zájezdu zprostředkován,

2. před uzavřením cestovní smlouvy předložit zájemci o uzavření cestovní smlouvy (dále jen „zájemce“) na jeho žádost k nahlédnutí doklad o pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře, pro kterou zprostředkovává prodej zájezdu,

3. před zahájením zprostředkování prodeje zájezdů pro cestovní kancelář usazenou na území jiného státu neprodleně informovat o této skutečnosti Ministerstvo pro místní rozvoj (dále jen „ministerstvo“), a to včetně údajů o rozsahu pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře, nebo jiné formy zajištění těchto zájezdů,

4. při zprostředkování prodeje zájezdu pro cestovní kancelář usazenou na území jiného státu včetně jeho úředně ověřeného překladu a informovat zájemce o rozsahu pojištění záruky pro případ úpadku ověřeného překladu a informovat zájemce o rozsahu pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře, nebo jiné formy zajištění těchto zájezdů,

5. při zprostředkování prodeje zájezdu prostřednictvím prostředků komunikace na dálku 6a) poskytnout zájemci s dostatečným předstihem údaje uvedené v § 10.

(3) Cestovní kancelář usazená na území jiného státu je povinna před zahájením prodeje zájezdů bezodkladně informovat o této skutečnosti ministerstvo, a to včetně údajů o rozsahu pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře nebo jiné formy zajištění těchto zájezdů.

§10

(1) Cestovní kancelář je povinna před uzavřením cestovní smlouvy v katalogu, případně jinou prokazatelnou formou (dále jen „katalog“) pravdivě, srozumitelně, úplně a řádně informovat o všech skutečnostech, které jsou jí známy a které mohou mít vliv na rozhodnutí zájemce o koupi zájezdu, zejména o:

- a) termínu zahájení a ukončení zájezdu,
- b) cenně zájezdu, včetně časového rozvrhu plateb a výši zálohy,
- c) v případech, kdy je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři odstupně při odstoupení od cestovní smlouvy, a o výši tohoto odstupného,
- d) v místě určení cesty nebo pobytu,
- e) druhu dopravního prostředku (hlavní charakteristické znaky nebo třídy),
- f) ubytování (poloha, kategorie, stupeň vybavenosti a hlavní charakteristické znaky,
- g) stravování,
- h) předpokládané trase cesty, včetně časů a míst zastávek,
- i) pasových a vízových požadavků pro občany České republiky a zdravotních formalit, které jsou nutné pro cestu a pobyt, a o obvyklých cenách a lhůtách pro jejich vyřízení, o tom, zda je pro zájezd požadován minimální počet zákazníků včetně termínu, kdy nejpozději před odjezdem musí být zákazníkovi oznámeno, že nebylo tohoto minimálního počtu dosaženo a cestovní kancelář zájezd ruší,
- j) rozsahu a podmínkách pojištění zákazníka podle ubytování (poloha, kategorie, stupeň vybavenosti a hlavní charakteristické znaky, § 6 až 8 (rozsah pojistného plnění, podmínky pro uplatnění nároku zákazníka, pojišťovna, s níž má uzavřeno pojištění),
- k) programu v místě pobytu,
- l) lhůtě, ve které může zákazník oznámit, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba, pokud jsou důvody pro její stanovení, a o podmínkách, které má účastník zájezdu splňovat, pokud jsou důvody pro jejich stanovení,
- m) možnosti uzavřít individuální pojištění zákazníka pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od cestovní smlouvy, pokud toto pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu.

(2) Před uzavřením cestovní smlouvy mohou být údaje uvedené v odstavce 1 změněny jen v případě, že si cestovní kancelář v katalogu toto právo vyhradila nebo pokud se na nich dohodla se zájemcem o koupi zájezdu; v ostatních případech jsou pro cestovní kancelář závazné.

§ 11

Porušení povinností uvedených v § 3 odst. 2, v § 6 odst. 4 a v § 9 odst. 1 písm. a) a b) se považuje za závažný způsob porušení podmínek stanovených zvláštním právním předpisem ve smyslu živnostenského zákona. (Zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách v oblasti CR včetně plného znění)

2.11.5 Služby cestovních kanceláří

Vznik a vývoj cestovního ruchu je spojen nejenom s existencí dodavatelských, ale i zprostředkovatelských subjektů – cestovních kanceláří (později i organizátorů cestovního ruchu – touroperátorů). Historie ukazuje, že předchůdci dnešních cestovních kancelář vznikli již v období římského impéria. Za průkopníka v činnosti cestovních kanceláří je považován Francouz Theophraste Renadout (1586 – 1656), za zakladatele cestovní kanceláře v dnešním slova smyslu Angličan Thomas Cook (1808 – 1892).

Význam a charakteristika funkcí cestovních kanceláří v rozvoji cestovního ruchu souvisí s vymezením předmětu činnosti cestovních kanceláří s vědomím, že na trhu cestovního ruchu představují významné podnikatelské subjekty. Cestovní kanceláře považujeme za podniky cestovního ruchu, jejichž činnost výrazně podmiňuje a ovlivňuje plnění jednotlivých funkcí cestovního ruchu, napomáhá uspokojování potřeb účastníků především organizovaného cestovního ruchu. Podmínky tržního hospodářství uvolňují jejich iniciativu, jejich podnikání.

Podnikáním se zpravidla rozumí způsob chování, které je charakterizováno aktivním přístupem k hospodářským, obchodním a ostatním činnostem, ochotou vzít na sebe riziko, schopností využít příležitosti k tomu, aby na základě poznatků a nápadů řešily problémy svých zákazníků při odpovídající míře rizika s cílem dosáhnout rozvoje vlastní podnikatelské základny a odpovídajícího zisku.

Podnik cestovních kanceláří je základní organizační a ekonomicky samostatná jednotka cestovního ruchu. Je to organizovaný, složitý, dynamický systém s účelově zaměřeným chováním. Je souborem hmotných, nehmotných a osobních složek podnikání, jehož předmětem je zejména organizování rekreačních, turistických, tematických a jiných zájezdů a pobytů, zprostředkování přepravy, ubytování, stravování, nákupu vstupenek a zabezpečování průvodcovské činnosti. Cestovní kanceláře mohou prodávat i mapy a plány, jízdní řády, knižní průvodce a upomínkové předměty. Zaměření činnosti podniků cestovních kanceláří tak osvětluje jejich význam a funkce v rozvoji cestovního ruchu.

Vymezení předmětu činnosti cestovní kanceláře potvrzuje, že její hlavní funkcí je poskytování služeb. Soubor nabízených služeb se přitom vzájemně doplňuje, podmiňuje, zprostředkované služby vystupují jako nové, vlastní služby cestovní kanceláře, která tím plní další ze svých funkcí, a to funkci transformační. (Orieška, 1999)

2.11.6 Zájezd

Podle zákona 159/1999 Sb., §1, odst. 1 se (1) Zájezdem rozumí předem sestavená kombinace alespoň dvou z následujících služeb, je-li prodávána nebo nabízena k prodeji za souhrnnou cenu a je-li služba poskytována po dobu přesahující 24 hodin nebo když zahrnuje ubytování přes noc,

- a) doprava,
- b) ubytování,
- c) jiné služby cestovního ruchu, jež nejsou doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část zájezdu nebo jejichž cena tvoří alespoň 20% souhrnné ceny zájezdu.

Oddělené účtování za jednotlivé položky téhož zájezdu nezprošťuje subjekt, který je oprávněn nabízet a prodávat zájezdy, závazků podle tohoto zákona.

(2) Zájezdem podle tohoto zákona není kombinace služeb cestovního ruchu

- a) sestavená až na základě individuálního požadavku,
- b) prodávaná jinému podnikateli za účelem jeho dalšího podnikání, nebo
- c) jejíž nabídka a prodej nesplňuje znaky živnostenského podnikání 1)

(3) Prodávat zájezd mohou jen osoby uvedené v §2 odst. 1 uzavřením cestovní smlouvy.

2) Zprostředkovávat prodej zájezdu mohou jen osoby uvedené v § 2 a 3.

Pojem zájezd je také definovaný v novém občanském zákoníku, který je platný od 1. 1. 2014. Tento zákon definici zájezdů uvádí takto:

§ 2521

(1) Platí, že zájezd je soubor služeb cestovního ruchu, pokud je uspořádán na dobu delší než dvacet čtyři hodin nebo zahrnuje-li přenocování a obsahuje-li alespoň dvě z těchto plnění:

- a) ubytování,
- b) dopravu,
- c) jinou službu cestovního ruchu, které není doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část souboru nabízených služeb.

(2) Účtuje-li pořadatel jednotlivá dílčí plnění v rámci téhož zájezdu odděleně, nezprošťuje ho to povinností podle tohoto dílu.

3 METODIKA

3.1 Cíl práce

Cílem práce je analyzovat na konkrétních příkladech současný stav v této oblasti a na základě výsledků průzkumu navrhnout případnou změnu současných pravidel pro poskytování zákonného pojištění k tomu určených pojišťoven. Mezi dílčí cíle můžeme zařadit zhodnocení aktuální nabídky pojišťoven, které poskytují pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře a také to, zda je dostatečná informovanost klientů cestovních kanceláří o této oblasti.

3.2 Sekundární zdroje

Základem pro zpracování diplomové práce bylo shromáždění a nastudování odborné literatury. Mezi nejdůležitější zdroje můžeme zařadit: zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu včetně plného znění, zákon č. 89/2012 Sb., či zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Dále mezi literaturu, která byla pro zpracování diplomové práce použita, patří platná úprava vztahující se k pojištění, pojišťovací činnosti, cestovnímu ruchu a také odborné časopisy týkající se tématu.

Zdroje literatury byly čerpány z Jihočeské vědecké knihovny, z knihovny Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích, dále z knihovny Vysoké škola ekonomické v Praze a také z Obecní knihovny v Bělčicích.

Sekundární zdroje byly dále čerpány z internetových stránek pojišťovacích subjektů, ze stránek Ministerstva pro místní rozvoj a Ministerstva spravedlnosti. Dále z internetových stránek asociací sdružující podnikatelské subjekty v pojišťovnictví a z asociací sdružující podnikatelské subjekty v cestovním ruchu. Využity také byly informace od ostatních subjektů v cestovním ruchu.

3.3 Primární zdroje

Primární zdroje byly získány z vlastního šetření elektronickým dotazováním. Byly vytvořeny dva vzory online dotazníků, jeden byl určen podnikatelským subjektům tedy majitelům cestovních kanceláří a druhý byl určen klientům cestovních kanceláří. Cílem

dotazování podnikatelských subjektů bylo, zjistit zda jsou cestovní kanceláře spokojené s nynější legislativní úpravou, která se týká pojištění cestovní kanceláře proti úpadku či nikoli. Dotazník vyplněný klienty cestovních kanceláří nám měl zodpovědět hlavně otázku informovanosti. Zda jsou klienti dostatečně informováni cestovními kancelářemi o pojištění a pokud ne tak, jestli si tuto informaci klienti vyhledávají a případně kde.

Dále primární zdroje byly získány z řízeného rozhovoru s pracovníkem pojišťovny Generali. Navázán byl také kontakt s těmito subjekty: Asociací cestovních kanceláří, Asociací českých cestovních kanceláří, Ministerstvo pro místní rozvoj a Českou národní banku, aby vyslovily svůj názor k nynější legislativní úpravě pojištění cestovní kanceláře proti úpadku.

4 PŘEDVÝZKUM

4.1 Produkt pojištění

Již v roce 1995, tedy jen dva roky po vzniku samostatné České republiky, se připravovala předloha zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a také se začalo pracovat na změně občanského zákoníku.

V roce 1997 zkrachovalo v České republice dvacet cestovních kanceláří, tato skutečnost vyvolala velký tlak na vládu ČR, aby vytvořila a ucelila zákon, který by vymezil podmínky pro udělení koncesní listiny na provozování cestovní kanceláře.

Díky vyvinutému tlaku byl v roce 1998 zpracován návrh zákona, který byl schválen a postoupen k projednání Parlamentu České republiky. Na začátku června schválila návrh Poslanecká sněmovna a po ní i Senát.

Zákonná úprava byla velice důležitým krokem v oblasti cestovního ruchu, jelikož je to specifický druh podnikání s výrazným dopadem, jak na zákazníka, tak zároveň na věhlas ČR ve světovém měřítku. Skutečnost, že se jedná o specifický druh podnikání, vyplývá i ze směrnice Evropské unie č. 90/314/EHS z roku 1990.

Speciální povaha podnikání spočívá především v tom, že zákazník vydává větší finanční částku předem a služba neboli v tomto případě zájezd je poskytován s delším časovým odstupem. Proto směrnice udává povinnost podnikateli předložit důkazy o záruce pro navrácení přeplatků a pro navrácení zákazníků do vlasti v případě své platební neschopnosti.

Ucelený zákon, Zákon 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu vešel v platnost 30. června 1999.

Tento zákon vymezuje základní pojmy jako například zájezd, zákazník, ale vymezuje též dvě nové živnosti. V první řadě provozování cestovních kanceláří a v druhé řadě provozování cestovních agentur. Zákon také upravuje práva a povinnosti související s poskytováním zájezdu, rozsah povinného smluvního pojištění záruky cestovních kanceláří, cestovní smlouvu a mnoho dalších skutečností.

Hlavní zákonná úprava spočívá ve vymezení dvou živností. Dříve se provozování cestovní kanceláře či agentury řadilo mezi živnosti volné, které mohl provozovat téměř kdokoli.

První z nich je živnost koncesovaná. Tuto živnost mají provozovatelé cestovních kanceláří, neboli podnikatelé, kteří prodávají své zájezdy zákazníkům. Podnikatel nejen, že musí splnit obecné podmínky pro získání této živnosti, ale musí také plnit určité zákonem stanovené povinnosti při jejím provozování.

Druhou je živnost vázaná, kterou mají podnikatelé provozující cestovní agenturu. Cestovní agentura nemůže svým jménem prodávat zájezdy, respektive jejich prodej pouze zprostředkovává. Pro získání této živnosti tedy postačí mít požadovanou minimální kvalifikaci.

Zákon také upravuje formu jištění, s ohledem na finanční možnosti občanů, bylo nutné vyloučit v případě repatriace formy jištění, které předpokládají dostatečné finanční možnosti občanů k zajištění repatriace vlastními prostředky a až po návratu obdržení příslušného finančního vypořádání. Proto bylo potřeba zvolit jištění, která zabezpečuje rychlou a bezproblémovou repatriaci zákazníků, a to smluvní povinné pojištění.

Uzavření tohoto pojištění je jednou ze zákonných povinností cestovní kanceláře. Oblast pojištění je v zákoně velice podrobně upravena, vymezuje také chování pojišťoven v některých nevyhnutelných situacích. Například nastane-li situace, že se pojišťovně nepodaří do 12 hodin po oznámení škodné události u dané cestovní kanceláře průkazně ověřit, že došlo k pojistné události, musí pojišťovna prostřednictvím svých asistenčních služeb, zajišťovat repatriaci sama.

Již po přijetí první právní úpravy pojištění záruky cestovních kanceláří se začaly zvažovat jeho různé úpravy. Změna nastala již v roce 2004, ale novela zákona 159/1999 Sb., byla přijata v roce 2006 a vnesla do nynějšího zákona mnoho změn. Je nutno zmínit, že změny se týkaly nové definice pojmu zájezd, tak rozšíření definice pojmu cestovní kancelář a také upřesnění úpravy pojistné smlouvy.

V této chvíli je oblast pojištění cestovní kanceláře proti úpadku upravena v zákoně 159/1999 Sb., a její novele, ale také v novém občanském zákoníku, které vešel v platnost 1. 1. 2014. Tyto dva zákony se rozcházejí v určitých definicích například

v pojmu zájezd. Proto se očekává novela zákona 159/1999 Sb., či jiná právní úprava, která dá tyto rozcházející se skutečnosti do pořádku.

V této oblasti vznikají dva smluvní vztahy, a to pojišťovna versus cestovní kancelář, jehož úprava je v občanském zákoníku a zákonu č. 159/1999 Sb., a také při pojistné události, tedy při vyhlášení úpadku cestovní kanceláře, vztah pojišťovna zákazník cestovní kanceláře, který upravuje zákon o obchodních korporacích.

4.2 Vznik poolu pojišťoven

Ustanovení zákona 159/1999 Sb., a s ním daná povinnost cestovních kanceláří pojistit se proti úpadku firmy vnesla na český trh pojišťoven zcela nový produkt. Tento pojistný instrument sebou nesl i velice značná rizika, proto bylo zapotřebí je z části či zcela eliminovat.

Pojistný instrument vešel v platnost v říjnu 2000, podle zákona 159/2001 Sb. Cestovní kanceláře měly šesti měsíční lhůtu se nové legislativní úpravě přizpůsobit.

Subjektem vydávajícím licenci pro poskytování pojištění záruky se stala Česká národní banka. Jako první tuto licenci získala pojišťovna Zürich a Česká podnikatelská pojišťovna.

Za účelem poskytování pojištění cestovní kanceláře proti úpadku se pojišťovny spojily do tzv. poolu.

Pool pojišťoven vznikl na návrh 9 členských sdružených v České asociaci pojišťoven díky rozhodnutí Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže ze dne 21. prosince 2000, jímž byla povolena výjimka ze zákona č.63/1991 Sb., o ochraně hospodářské soutěže.

V poolu byly sdruženy tyto pojišťovny:

- Generali pojišťovna a.s.
- Allianz pojišťovna a.s.
- Česká podnikatelská pojišťovna a.s.
- Česká pojišťovna a.s.
- Česko-rakouská pojišťovna a.s.
- ČS-Živnostenská pojišťovna a.s.
- IPB pojišťovna a.s.

- Komerční pojišťovna a.s.
- Kooperativa, pojišťovna a.s.

Vzniku poolu předcházelo mnoho důvodů jako například tehdejší nepřehledná situace v cestovním ruchu a špatná samostatnost pojišťoven při poskytnutí zajištění. Dále také můžeme zmínit absenci jakýchkoli zkušeností s daným typem pojistného instrumentu.

V prvním pojistném období bylo sjednáno přes 950 pojistných smluv a pojistné činilo 109 milionu Kč.

Česká asociace pojišťoven hodnotila tedy práci poolu v prvním období velice pozitivně. Pool měl na pojistném trhu jistě své opodstatnění už proto, že Zürich pojišťovna, která byla považována za druhou největší pojišťovnu na trhu, odmítla pojistit cestovní kanceláře, které měly tržby nižší než 5 mil. Kč. Subjekty začínající na trhu cestovního ruchu by tedy neměl kdo pojistit, tím by nesplnily zákonnou povinnost a nemohly by tedy začít provozovat svou podnikatelskou činnost.

I přes úspěšnou činnost poolu v prvním pojistném období začaly pojišťovny jednat o individuálním zajištění, jednání tehdy bylo neúspěšné. Zajišťovny se vyjádřili jednoznačně, zajištění tohoto instrumentu je možné jen za předpokladu dále trvající existence sdruženého rizika, tedy poolu.

Na počátku roku 2002 se stáhla pojišťovna Zürich z pojistného trhu a svoje aktivity prodala pojišťovně Generali. V tuto chvíli se, ale cestovní kanceláře začaly bouřit. Poolu díky této skutečnosti vznikl „monopol“ a proto si mohl předepisovat podmínky sjednání pojištění proti úpadku. V této vypjaté situaci, které předcházelo mnoho fundovaných stížností od cestovních kanceláří, se Úřad pro ochranu hospodářské soutěže rozhodl k 31. 12. 2003 činnost poolu zakázat. Počátkem roku následujícího bylo toho pojištění nabídnuté pojišťovnám individuálně.

4.3 Pojistné

Pojišťovny nevytváří na tuto oblast pojištění katalogovou ani jinou nabídku. Pojištění cestovní kanceláře proti úpadku je tedy dosažitelné až na vyžádání. Nejprve je potřeba kontaktovat vybranou pojišťovnu, která vytvoří základní nabídku pojištění pro každou cestovní kancelář „na míru“. K vytvoření specifické nabídky slouží rozsáhlý dotazník, který musí cestovní kancelář vyplnit. Přesnou kalkulaci pojistného pro cestovní

kanceláře pojišťovna, ale vytváří až po předložení všech důležitých dokumentů, například můžeme zmínit účetní uzávěrky.

Pojistné pojišťovny vypočítávají z 30 % plánovaných tržeb, který cestovní kanceláře na tento daný rok nahlásila. Pojišťovny musí vycházet z nahlášených údajů od cestovní kanceláře, jelikož neexistuje žádný kontrolní nástroj, jak by si pravost údajů mohla ověřit. Mají jen možnost porovnat, jak se údaje liší od let předcházejících v doložených účetních uzávěrkách.

Pojistné se stanoví pojistnou smlouvou a určuje se procentuálně právě z plánovaných tržeb. Většinou se tady hodnota určuje v míře 0,5-2%. Pojišťovací subjekty si také často určují minimální hodnotu pojistného, která se pohybuje mezi 20 000 – 40 000 Kč. Tuto částku musí tedy zaplatit i cestovní kanceláře, kterém procento z tržeb tvoří nižší částku.

Pokud by pojišťovny měly nějaké pochybnosti či jiné nejistoty o pravosti údajů nemají povinnost cestovní kanceláře pojistit.

4.4 Pojišťovny

Tato kapitola je věnována pojišťovnám, které zákonné pojištění proti úpadku nabízejí.

4.4.1 Generali

První zmínka o pojišťovně byla již v roce 1831, kdy byla založena Assicurazioni Generali v Terstu. Ani ne o rok později byly otevřeny první pobočky ve Vídni, Budapešti a v Praze. Po dalších pěti letech byly otevřeny další pobočky v německých zemích.

Dne 21. prosince 1920 byla založena Moldavia Generali. Jejichž zakladatelé byli Živnobanka a Assicurazioni Generali. Roku 1945 došlo dekretem prezidenta republiky ke znárodnění soukromých pojišťoven, tedy i Generali. Až po téměř 50 letech se vrací zpět do České republiky jako zastoupení rakouské pojišťovny Erste Allgemeine a navazuje tak na více než stoletou tradici v českých zemích.

Dne 1. ledna 1995 se transformuje společnost Erste Allgemeine v akciovou společnost Generali Pojišťovna a.s. a v roce 1999 získala jako první finanční instituce v oblasti pojišťovnictví a bankovníctví v České republice certifikát kvality dle mezinárodní normy ISO 9001:

V roce 2001 se stala Generali Pojišťovna a.s. vedoucím pojistitelem Poolu, který byl založen pro pojištění cestovní kanceláře proti úpadku. Rok poté se stala první pojišťovnou v právní formě akciové společnosti, která od Ministerstva financí ČR obdržela povolení k provozování pojišťovacích a zajišťovacích služeb.

Pojistný program Generali je snadno dostupný na celém území České republiky díky husté síti. Jejimi hlavními cíli je vytvářet hodnotu pro akcionáře a zároveň dosahovat nejvyšší možné spokojenosti svých klientů. Generali vlastní certifikát ISO 9001:2008 a je třetí největší pojišťovna na světě, jedná se o nadnárodní společnost.

Pojištění proti úpadku u Generali

Na internetových stránkách najdeme pojištění cestovní kanceláře proti úpadku v sekci pojištění majetku – cestovní kanceláře. Sekce se dále rozděluje na Informace pro cestovní kanceláře a Informace pro klienty.

V podkapitole Informace pro cestovní kanceláře nalezneme důležité zprávy, například pro koho je pojištění CK určeno, do jaké výše jsou cestovní kanceláře pojištěny, co je potřeba dodat pro vystavení nabídky pojištění pro případ úpadku a dále také výhody pojištění CK u Generali. Poslední dvě zmíněné si nyní popíšeme podrobněji.

Co je potřeba dodat pro vystavení nabídky pojištění pro případ úpadku:

- nově vznikající CK – dotazník pro nově vznikající CK + podnikatelský záměr
- nově vznikající CK z již existující cestovní agentury – dotazník pro nově vznikající CK + finanční výkazy CA za poslední rok
- CK již pojištěná u Generali – dotazník pro rok 2013 + finanční výkazy za poslední rok
- CK předcházející od jiné pojišťovny – dotazník pro rok 2013 + finanční výkazy za poslední 3 roky.

Výhody pojištění CK u Generali:

- dlouhodobé zkušenosti s tímto produktem
- individuální přístup ke každé CK
- minimální administrativa v průběhu roku
- možnost složení depozitu formou bankovní záruky.

V sekci Informace pro klienty CK popisuje pojišťovna, k čemu pojištění cestovní kanceláře proti úpadku slouží. Nalezneme tu také, základní informace o pojištění pro případ úpadku, proti jakým rizikům jsou klienti CK pojištěni, jaké je pojistné plnění také postup při hlášení pojistné události a v neposlední řadě vývoj škod u zkrachovalých CK pojištěných pojišťovnou Generali.

Více si popíšeme pojistné plnění a postup při hlášení pojistné události. Pojistné plnění poskytne pojišťovna Generali ve výši odpovídající zaplacené záloze nebo ceně zájezdu, případně rozdílu mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu, avšak se započtením toho, co vám cestovní kancelář vrátila sama, a se zohledněním čerpání služeb v rámci pojistného plnění v případě repatriace. Velice důležitou skutečností je však zpráva, o tom že celkový nárok nesmí přesáhnout limit pojistného plnění, na který byla CK pojištěna.

Dále si rozebereme postup při hlášení pojistné události. Nejpozději do 6 měsíců od vzniku pojistné události, je potřeba aby klient vznesl písemný nárok na pojistné plnění a doložil potřebné doklady. Mezi tyto dokumenty lze zařadit originální a kompletně vyplněný Škodní protokol (Příloha 4), cestovní smlouvu uzavřenou s CK a podpisy obou stran, originální nebo úředně ověřenou kopii dokladu o uhrazení zálohy a plné ceny zájezdu (například příjmový doklad CK či jiný doklad o úhradě) a dále originální nebo úředně ověřené kopie dokladů o uhrazení případných dalších výdajů spojených s pojistnou událostí, za něž klient požaduje plnění (Generali, 2014).

4.4.2 Česká podnikatelská pojišťovna

České podnikatelská pojišťovna působí na českém pojistném trhu od roku 1995. Je to univerzální pojišťovna, která nabízí svým klientům moderní produkty v oblasti pojišťovnictví.

Česká podnikatelská pojišťovna si zachovává silnou pozici v pojištění vozidel, především v povinném ručení. Pojišťovna rozvíjí i další pojistné segmenty v oblasti životního a úrazového pojištění, ale také v oblasti občanského majetkového pojištění i pojištění podnikatelů.

ČPP spravuje více než 1,5 milionu smluv a má více jak 850 tisíc klientů. V roce 2005 se stala součástí jedné z největších evropských pojišťovacích skupin Vienna Insurance Group.

Pojištění proti úpadku Česká podnikatelská pojišťovna

Pojišťovna na svých internetových stránkách má pojištění proti úpadku cestovní kanceláře umístěné v sekci Pojištění na cesty. Tato sekce se rozděluje na dvě části první je již zmiňované pojištění cestovní kanceláře proti úpadku a druhé je pojištění cestovní.

Tento pojistný produkt využívá od ČPP až 250 cestovních kanceláří. Opět neexistuje žádná standardní nabídka produktu, ale produkt je vytvořen každé cestovní kanceláři přímo na míru. Najdeme tu také informace o rozsahu pojištění a postup při uzavření pojistní záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře.

Nyní si rozebereme rozsah pojištění. Pojištění se tedy vztahuje na zájezdy pořádané cestovní kanceláří, která v důsledku svého úpadku:

- a. neposkytne svému zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, je-li tato doprava součástí zájezdu
- b. nevrátí svému zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil,
- c. nevrátí svému zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

V sekci pojištění úpadku CK, najdeme podkapitulu Informace pro zájemce o pojištění, v které se nachází postup přizavření tohoto pojištění.

Postup při uzavření povinného pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb. a jeho úpravami zákonem č. 214/2006 Sb. od 1. 8. 2006:

1. Prvním krokem je vyplnění dotazníku.
2. Dále je nezbytné přiložit tyto dokumenty: výkaz o majetku a závazcích pro osoby, které nevedou účetnictví v podvojných záznamech (účetnictví není vedeno, pouze daňová evidence) a také informace z účetní uzávěrky, pro osoby vedoucí účetnictví.
3. Třetí krok je poslat vyplněný dotazník a vyžádané dokumenty na adresu ČPP v Praze.
4. V bodě čtyři pojišťovna přislíbujе zaslání vyhotovené kalkulace cestovní kanceláře nejdéle do 14 dnů.
5. Po odsouhlasení kalkulace bude vystavena pojistná smlouva (ČPP, 2014).

4.4.3 Union pojišťovna

Union poist'ovňa, a. s., byla založena v roce 1992, nabízí širokou škálu životního i neživotního pojištění. Od roku 1997 je Union dceřinou společností největší nizozemské pojišťovací skupiny Eureko.

Pojišťovna je jak vůdčí pojišťovnou v oblasti cestovního pojištění, tak i průkopníkem individuálního zdravotního pojištění. Mezi poslání pojišťovny Union patří utvářet hodnoty pro klienty, akcionáře a zaměstnance pojišťovny.

Dlouhodobého zlepšování ziskovosti dosahuje Union prostřednictvím kombinace kontrolovaného růstu a výrazného zvyšování provozní efektivity. V roce 2009 se pojišťovna zaměřila na stabilizaci v oblasti již etablovaných druhů pojištění včetně rozvíjejícího se individuálního zdravotního pojištění. Union je členem Central European Corporate Governance Association. Asociace spravuje a do praxe implementuje Kodex správy a řízení společnosti na Slovensku prostřednictvím různých aktivit i ve spolupráci s Národní bankou Slovenska.

Union má mnoho naplánovaných cílů, ale jejím hlavním cílem je zachovat si dominantní postavení v produktech cestovního pojištění.

Pojištění proti úpadku Union poist'ovňa

Pojišťovna má na internetových stránkách tuto sekci pojištění umístěnou pod pojištěním pro firmy. Ale při otevření této kapitoly nenajdeme žádné obecné informace o tomto pojištění. Nalezneme tam seznam pojištěných CK u této pojišťovny a také přístup do partnerského portálu. Kde je již vyžadováno uživatelské jméno a heslo, které pojišťovna sděluje pouze cestovním kancelářím, které jsou u ní pojištěné (UNION, 2014).

4.4.4 UNIQA

UNIQA zahájila svoji činnost v roce 1993. Pojišťovna nabízí široké portfolio produktů v oblasti životního pojištění, majetkového pojištění, pojištění vozidel, úrazového pojištění, zdravotního pojištění a v neposlední řadě cestovního pojištění.

UNIQA se stala celkem rychle stabilní pojišťovnou na českém trhu, akcionářem je rakouská pojišťovací skupina UNIQA. Pojišťovna má velice širokou síť, do které můžeme zařadit okolo 200 poboček.

UNIQA spravuje přibližně 40 firem ve 20-ti zemích a stará se o více než osm milionů klientů.

Pojištění proti úpadku UNIQA

Pojišťovna nemá tuto oblast na dostupných internetových stránkách, více upravenou. Najdeme ji v sekci Občané v podkapitole Cestovní pojištění, kde nalezneme pouze seznam pojištěných cestovních kanceláří. Pro více informací o tomto pojištění je potřeba kontaktovat pověřeného pracovníka pojišťovny UNIQA (UNIQA, 2014).

4.4.5 ERV pojišťovna, a. s.

ERV pojišťovna byla založena v roce 1907 v Budapešti jako první specializovaná cestovní pojišťovna. Na počátku roku 1920 byla v Praze založena sesterská Evropská akciová společnost pro pojišťování nákladů a cestovních zavazadel. Evropská pojišťovna byla v roce 1947 spolu s většinou dalších pojišťoven znárodněna a její závazky převzala První československá pojišťovna.

Po roce 1993 byla založena dánskou specializovanou pojišťovnou Erupaeiske Reiserforsikring, Evropská Cestovní Pojišťovna, která měla navázat na přerušenu tradici společnosti roku 1920. Téměř po deseti letech působení znovu v ČR v roce 2002, pojišťovna založila vlastní asistenční centrálu EUROALARM v Praze. EUROALARM zajišťuje a poskytuje asistenční služby evropským klientům pojišťovny. V roce 2012 změnila Evropská Cestovní Pojišťovna název na ERV pojišťovnu, tímto krokem chtěla zdůraznit příslušnost mateřské skupině ERV (Europäische Reiseversicherung). ERV je jedinou pojišťovnou na českém trhu, která se specializuje na cestovní pojištění.

Pojištění proti úpadku ERV

Na internetových stránkách pojišťovny ERV najdeme toto pojištění v sekci Pojištění pro firmy a CK, v podkapitole Pojištění pro cestovní kanceláře. V této sekci najdeme seznam cestovních kanceláří, které mají sjednáno pojištění záruky pro případ svého úpadku prostřednictvím ERV. Pokud o tomto pojištění chcete zjistit více informací jako například informace o nabídce a kalkulaci pojištění, musí se kontaktovat příslušné oddělení, které všechny otázky ochotně zodpoví (ERV, 2014).

4.5 Dotazník pro získání komplexního pojištění pro cestovní kanceláře

Pojištění cestovní kanceláře pro případ úpadku, jak už bylo zmíněno, je rizikovým pojistným instrumentem, proto je potřeba, aby dotazník obsahoval skutečnosti, které pojišťovně pomohou, s rozhodnutím zda cestovní kancelář pojistit či nikoliv.

Dotazník je rozsáhlý a měl by mít klíčové body mezi, které můžeme zařadit zaprvé základní údaje o cestovní kanceláři. Je tedy potřeba, aby bylo uvedeno jméno společnosti, jednatel společnosti a v neposlední řadě také její sídlo či kontaktní údaje.

Druhou neméně důležitou skutečností jsou údaje o činnosti, kde pojišťovna zjišťuje, na jakou destinaci se cestovní kancelář specializuje, kolik má klientů a v jakém finančním rozmezí se pohybují její zájezdy.

Třetí v řadě jsou v dotazníku uvedeny otázky na délku působení cestovní kanceláře na českém trhu. Pro pojišťovny je důležitým faktorem, zda cestovní kancelář působí na trhu již několik let či zda je cestovní kancelář naprostým nováčkem v této oblasti podnikání.

Posledním bodem dotazníku jsou ekonomické údaje. Pojišťovny se potřebují dozvědět, jak cestovní kanceláře hospodaří. Informace týkající se tržeb cestovních kanceláří jsou velmi důležité, protože na základě těchto informací pojišťovny vytváří kalkulaci pojistného. Kromě tržeb, vyžadují od cestovní kanceláře také předběžný plán na další rok činnosti, a také jsou vyžadovány informace, o tom kolik procent obratu firmy žádající o pojištění, tvoří právě služby cestovního ruchu.

5 VLASTNÍ PRÁCE

5.1 Dotazníkové šetření

5.1.1 Příprava dotazníkového šetření

Terénní šetření pro sběr primárních dat, bylo formou dotazování podnikatelských subjektů – cestovních kanceláří a klientů cestovních kanceláří. Byly vytvořeny dva vzory dotazníků, jeden byl pro majitele cestovních kanceláří a druhý byl určen klientům cestovních kanceláří.

Dotazníkové šetření probíhalo v období listopad 2013 – únor 2014. První dotazník určený pro majitele cestovních kanceláří se skládal z 11 otázek. Na většinu otázek dotazování mohli odpovídat jednou odpovědí, popřípadě více odpověďmi. Jen dvě otázky byly otevřené, kde mohli majitelé cestovních kanceláří odpovídat volně.

Na českém trhu se počet cestovních kanceláří mění každý den. Ke konci února bylo evidováno přes 1000 cestovních kanceláří. Z 350 odeslaných online dotazníků bylo získáno 100 řádně vyplněných, návratnost tedy byla 29 %. Pro tyto účely bylo 100 řádně vyplněných dotazníků více než dostačující.

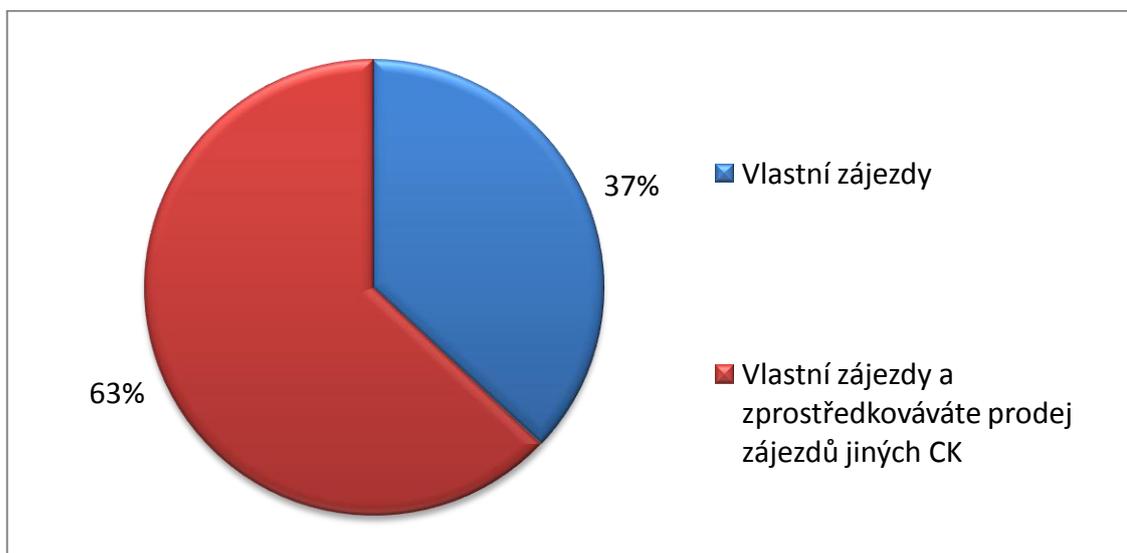
Druhý dotazník určený pro klienty cestovních kanceláří se skládal z 15 otázek. Na většinu otázek klienti mohli odpovídat jednou odpovědí, jen na dvě otázky byla možnost zvolit odpovědí více.

Z 300 online dotazníků bylo získáno celkem 200 řádně vyplněných, návratnost od klientů cestovních kanceláří tedy byla 67%.

Jednotlivé odpovědi byly postupně zpracovány do grafů prostřednictvím programu Microsoft Excel 2007. Jak byly koncipovány dotazníky, je uvedeno v Příloze 1 a Příloze 2, kde je jeho vzor.

5.1.2 Výsledky terénního šetření – majitelé cestovních kanceláří

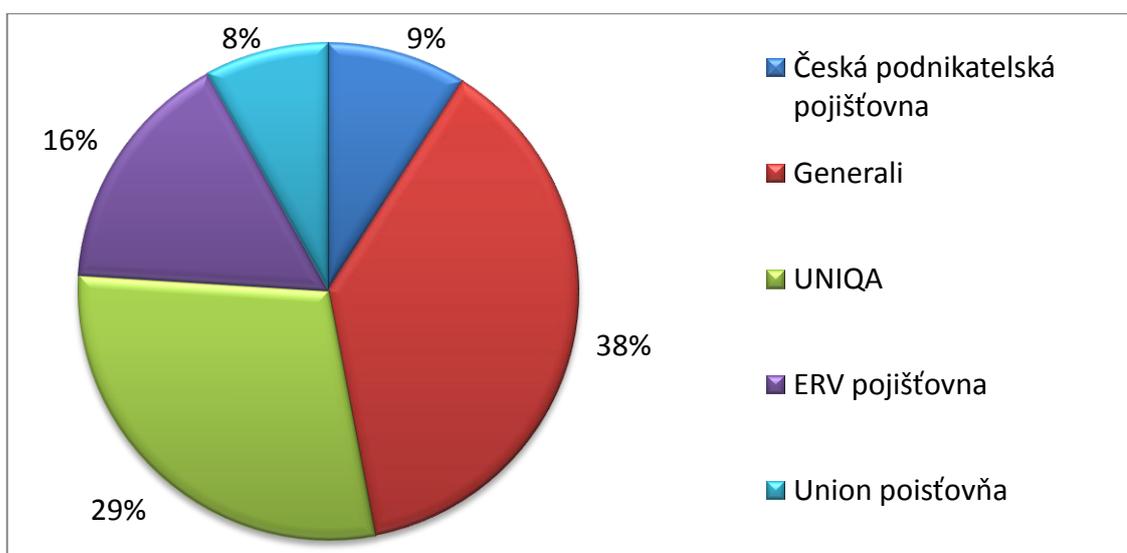
Obrázek 1: Nabízíte:



Zdroj: vlastní šetření

Cílem první otázky bylo zjistit, kolik cestovních kanceláří nabízí vlastní zájezdy a kolik nabízí vlastní zájezdy, ale i zájezdy zprostředkované. Ze šetření vyplynulo, že vlastní zájezdy nabízí 37 % ze 100 dotazovaných cestovních kanceláří, zbytek cestovních kanceláří uvedl, že jejich nabídka obsahuje, jak vlastní zájezdy tak i zprostředkované zájezdy od jiných CK.

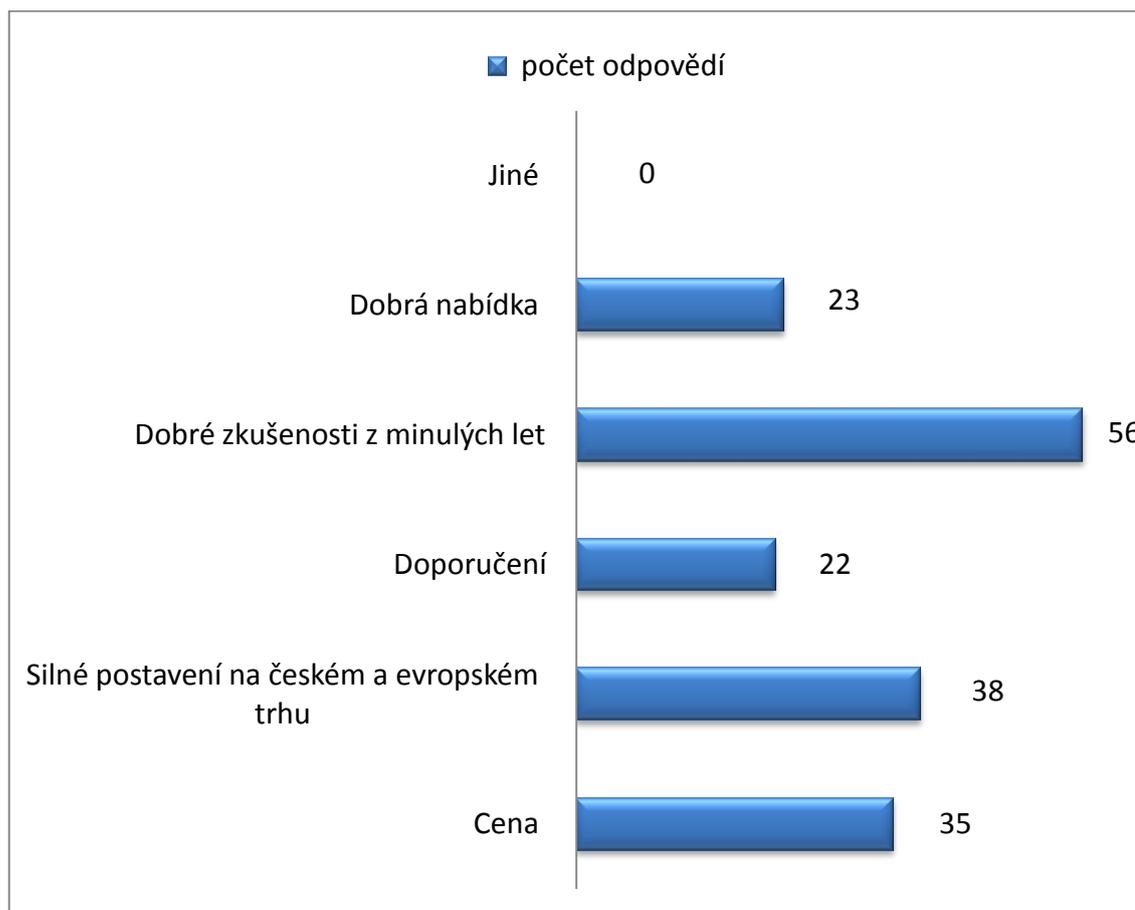
Obrázek 2: U jaké pojišťovny máte sjednané pojištění cestovní kanceláře proti úpadku?



Zdroj: vlastní šetření

Nejčastější odpovědí na otázku, u jaké pojišťovny máte sjednané pojištění cestovní kanceláře proti úpadku, byla pojišťovna Generali, což uvedlo 38 % dotazovaných cestovních kancelářů, pojišťovnu UNIQA uvedlo 29 %. Dále 29 % dotazovaných uvedlo pojišťovnu ERV, 9 % dotazovaných cestovních kancelářů využívají služeb České podnikatelské poštovny a jen 8 % dotazovaných cestovních kancelářů je pojištěno u pojišťovny Union.

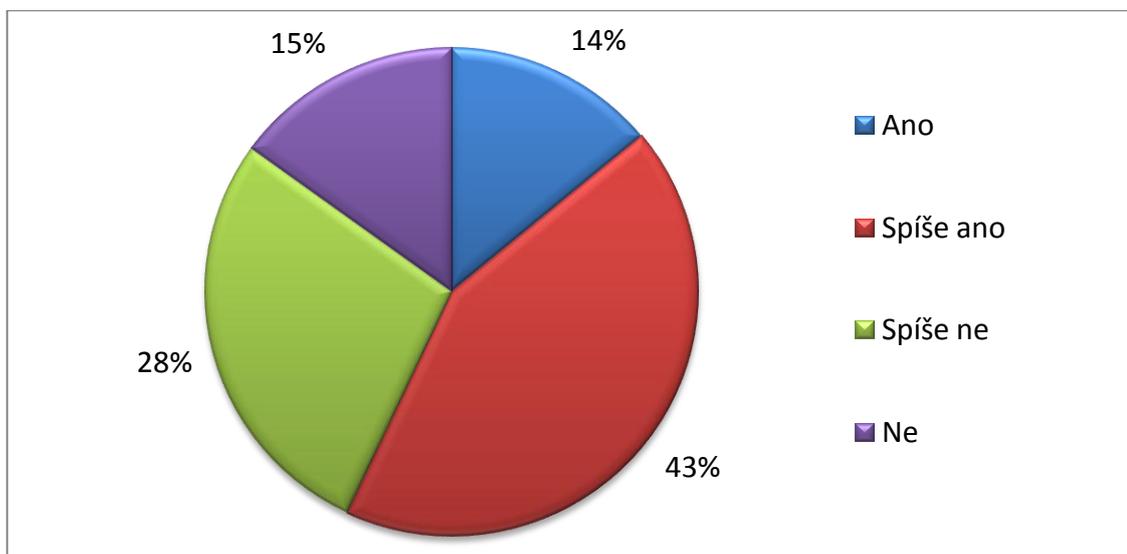
Obrázek 3: Jaké kritérium bylo nejdůležitější při výběru pojišťovny?



Zdroj: vlastní šetření

Otázka číslo tři byla otázkou, kde majitelé cestovních kancelářů mohli zvolit více odpovědí. Dobré zkušenosti z minulých let byla nejčastěji zvolená odpověď, hned druhou v pořadí byla odpověď silné postavení na českém a evropském trhu, která byla zvolena třicet osmkrát. Dále majitelé cestovních kancelářů dají na cenu pojistného, poté na dobrou nabídku, kterou jim pojišťovna individuálně vypracuje přímo na míru. Nejméně častou odpovědí bylo doporučení.

Obrázek 4: Je otázka pojištění cestovní kanceláře dostatečně upravena v zákonech České republiky?



Zdroj: vlastní šetření

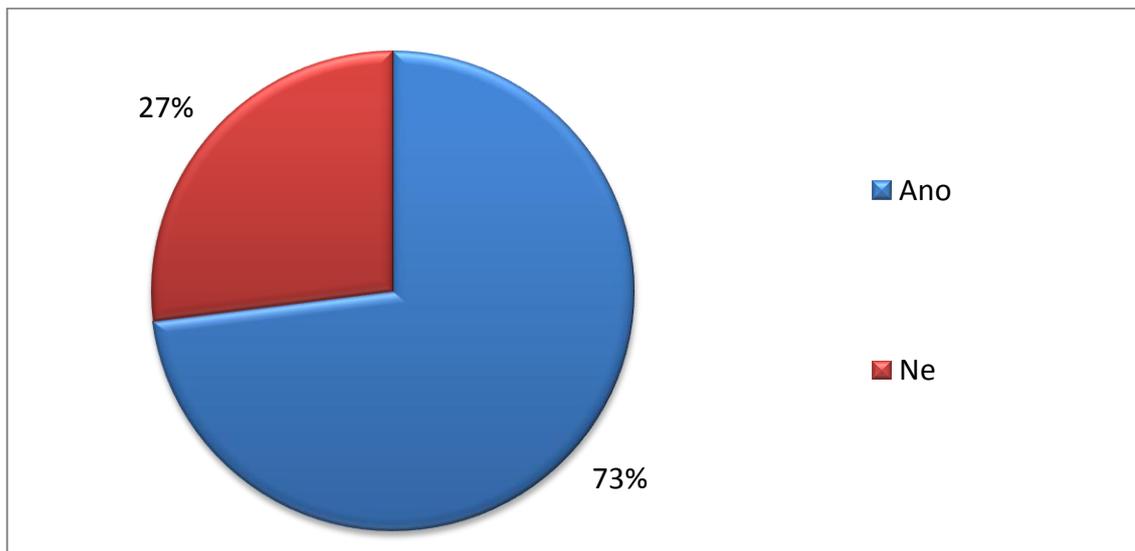
Z grafu je patrné, že ze 100 dotazovaných cestovních kanceláří 14 odpovědělo, že je otázka pojištění dostatečně upravena. Nejvíce a to 43 z nich odpovědělo, že je otázka pojištění spíše upravena, 28 odpovědělo, že otázka pojištění je spíše neupravena a 15 majitelů cestovních kanceláří odpovědělo, že otázka pojištění není dostatečně upravena.

Obrázek 5: Pokud ne, jaké změny byste navrhovali?

Otázka č. 5 byla otázka otevřená. Nejčastější odpovědí, kterou majitelé cestovních kanceláří na tuto otázku napsali, byla odpověď, že je zapotřebí novely zákona 159/1999 Sb., o některých podmínkách cestovního ruchu nebo vytvoření zákona o cestovním ruchu. Objevovaly se také odpovědi typu, že pojištění je diskriminační, jako příklad byly uvedeny realitní kanceláře či prodejci aut, kteří mohou rovněž zkrachovat a pojištění neplatí, navrhuji, že by bylo lepší složit depozit, který by se po skončení podnikání vracel. Také se objevila odpověď, že by se měl upravit pouze rozsah pojištění a vynechat by se měly CK, které nevyužívají přepravu letadly. Někteří dotazovaní by pojištění úplně zrušili, myslí si, že je to zbytečné administrativní a finanční náklad, který klientovi cestovní kanceláře jen navyšuje cenu zájezdu. Dále bylo také navrženo rozlišení mezi hotovými zájezdy a cestami na míru. Častou odpovědí bylo, že by si cestovní kanceláře přály mít uzavřenou pojistku na delší období a ne jenom na období jednoho roku.

Majitel jedné cestovní kanceláře odpověděl na tuto otázku velice rozsáhle. Doporučoval by zavést povinné pojištění pro všechny subjekty, které organizují zájezdy např. sportovní skupiny, školy, firmy a neziskové organizace. Z odpovědi je patrné, že by se zákonodárci měli také zaměřit na „černé cestovní kanceláře“, které podnikají na černo a neplatí vůbec nic. Dále si majitel stěžuje na nemyslně vysokou spoluúčast cestovní kanceláře a navrhuje snížení. Také se zmiňuje, že by se pojistka měla uzavírat na delší časové období nežli jeden rok. Za klíčové považuje skutečnost, že zákon není zcela dořešen a má mnoho mezer a nesrovnalostí. Na závěr doporučuje změnu na pojištění z ceny každého zájezdu jako fakultativní služeb, kde by si klient připlácel k zájezdu. Samozřejmě jen pokud by to chtěl jako komplexní pojištění, uvádí, že by to bylo jisto jistě mnohem transparentnější.

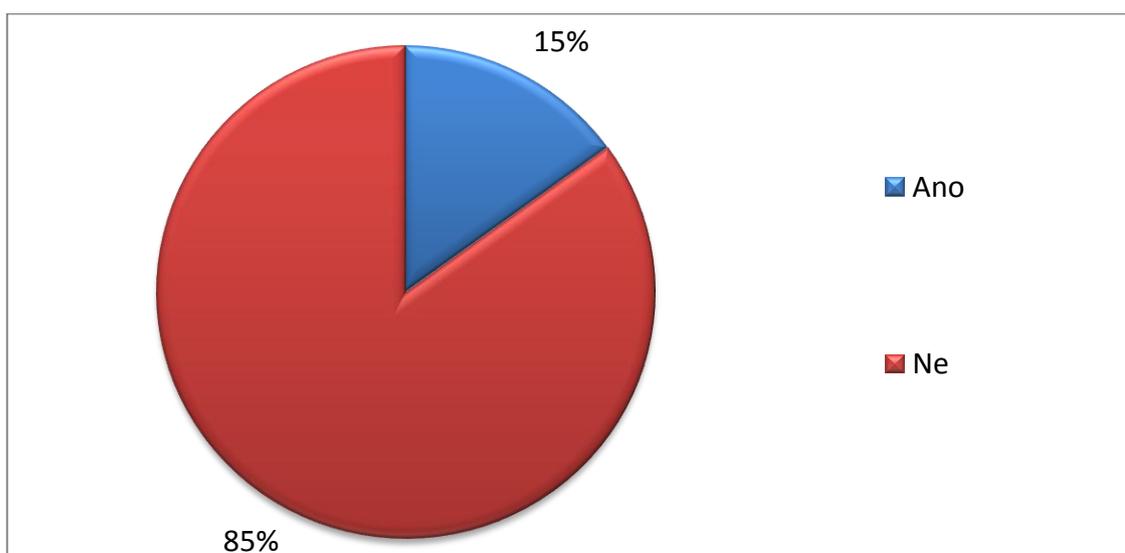
Obrázek 6: Víím, že existuje doplňkové pojištění nad rámec stanovené zákonem?



Zdroj: vlastní šetření

Graf znázorňuje, zda jsou majitelé cestovních kanceláří informováni o tom, že existuje doplňkové pojištění, které je nad rámec stanovené zákonem. Z celkového počtu dotazovaných zvolilo sedmdesát tři majitelů cestovních kanceláří, odpověď ano. Ostatní dotazovaní tedy dvacet sedm majitelů nejsou s existencí tohoto pojištění seznámeni.

Obrázek 7: Využíváte tohoto doplňkového pojištění?



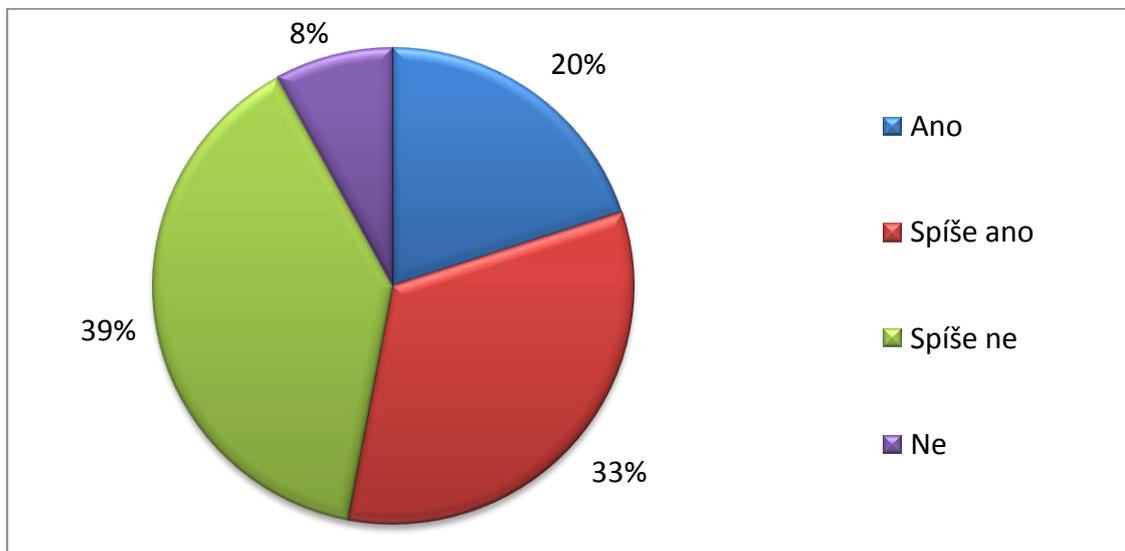
Zdroj: vlastní šetření

Zda využívají tohoto doplňkového pojištění, bylo obsahem následující otázky. Z průzkumu je patrné, že 73 cestovních kanceláří ví, že doplňkové pojištění existuje a z těchto 73 cestovních kanceláří využívá toto doplňkové pojištění jen 15% z nich. 85 % toto pojištění nevyužívá a ani o tom neuvažuje.

Obrázek 8 Víte, jaké kroky je nutné podstoupit při úpadku cestovní kanceláře?

Otázkou osmou byla opět otázka otevřená. Nejčastější odpovědí bylo, že ví jaké kroky, musí podstoupit. Dále se objevily odpovědi, že předpokládají, že je informuje pojišťovna, když si vybírá nemalé pojistné pro tento případ. Častou odpovědí bylo také, že je potřeba kontaktovat pojišťovnu či jí nahlásit pojistnou událost, či nahlásit úpadek, předat podklady klientům a poskytnout pojišťovně nezbytnou součinnost. Objevila odpověď, že prvním krokem je vyhlásit insolventnost a kontaktovat pojišťovnu. Majitelé uváděli také odpověď, že tuto situaci neřešili a že doufají, že je to nepotká. Také se objevila odpověď, že průběh obecně znají, ale podrobně nikoliv, nikdy je nenapadlo tuto záležitost zkoumat. Někteří majitelé uváděli, že nejsou z kategorie rizikových, nenakupují mohutné kapacity v letadlech ani hotelích, zájezdy létají pravidelnými linkami a letenky kupují dle potřeby poptávky a ubytovacích kapacit. Proto je jisté, že se nevystavují riziku ztráty z nadhodnocených zaplacených objednávek. Je znepokojující, že jedna pětina dotazovaných neví, ani základní či obecné kroky, které je nutné podstoupit při úpadku cestovní kanceláře.

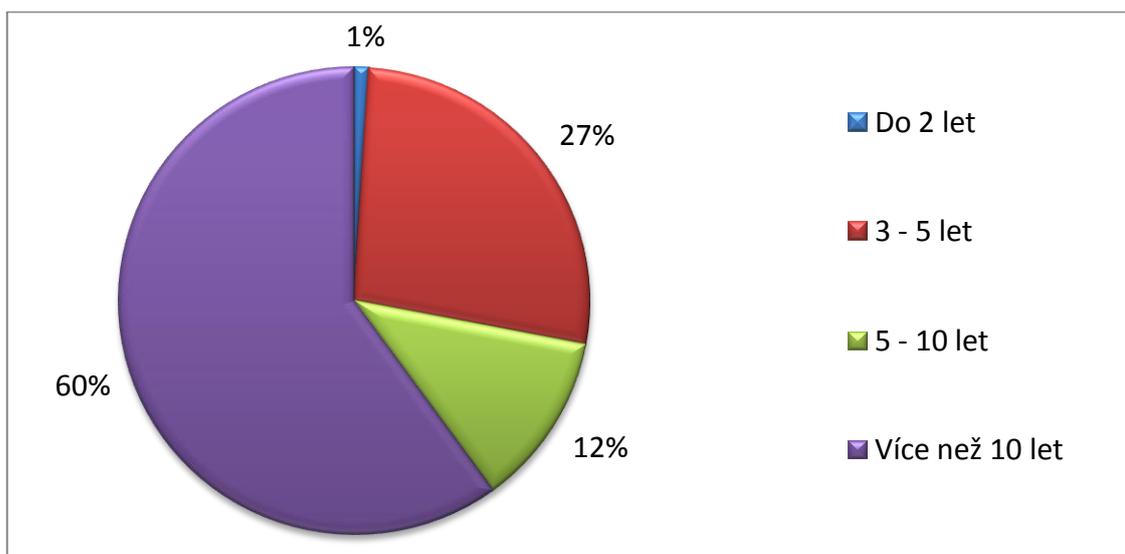
Obrázek 9: Informujete se o novinkách v oblasti pojištění cestovní kanceláře proti úpadku, které pojišťovny nabízejí?



Zdroj: vlastní šetření

Následující graf znázorňuje, zda se cestovní kanceláře informují o novinkách v oblasti pojištění, které pojišťovny nabízejí. Z odpovědí je patrné, že nadpoloviční většina dotazovaných se informuje nebo se spíše informuje, což je pozitivní. Přesto 39 % majitelů cestovních kanceláří odpovědělo, že se spíše neinformují a 8 % odpovědělo, že se neinformují nikdy.

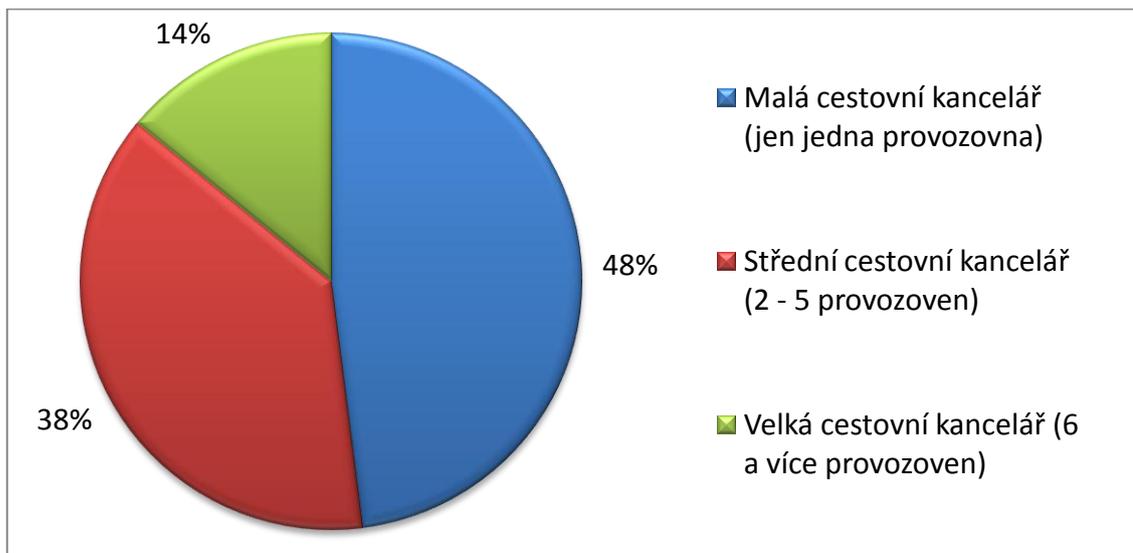
Obrázek 10: Jak dlouho působíte na českém trhu cestovního ruchu?



Zdroj: vlastní šetření

První identifikační otázka byla otázka č. 10: Jak dlouho působí cestovní kancelář na českém trhu cestovního ruchu. Více jak 60% dotazovaných odpovědělo, že působí na českém trhu déle než 10 let, 12% dotazovaných působí na trhu mezi 5 – 10 lety a jen jediná cestovní kancelář ze všech dotazovaných cestovních kanceláří, působí na trhu méně než dva roky.

Obrázek 11: Jaká je velikost Vaší cestovní kanceláře?

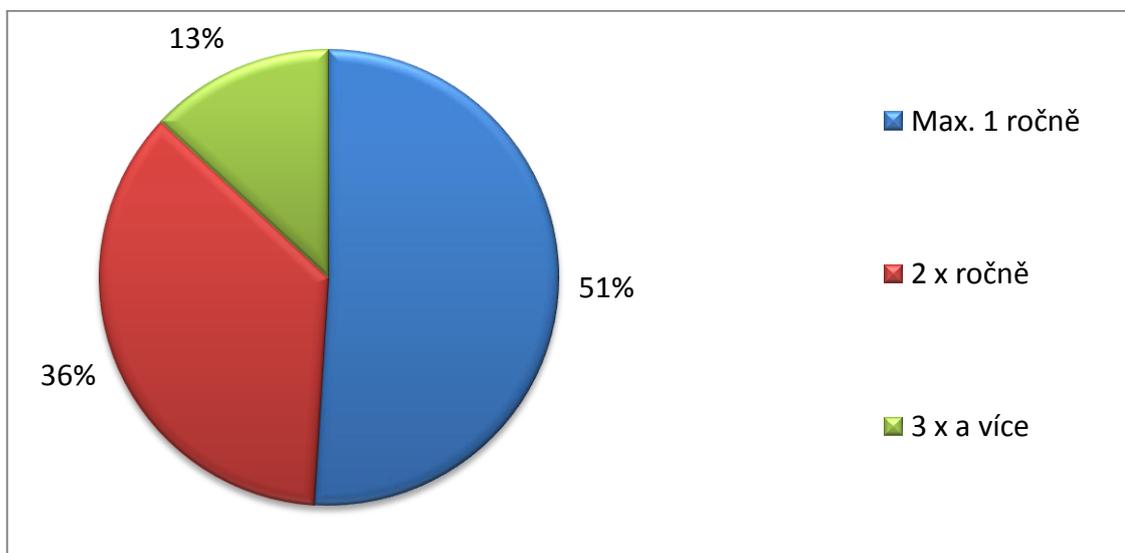


Zdroj: vlastní šetření

V pořadí druhou identifikační otázkou a zároveň poslední otázkou dotazníku byla: Jaká je velikost Vaší cestovní kanceláře? Téměř 50 ze 100 dotazovaných cestovních kanceláří má jen jednu provozovnu, 38 % dotazovaných má 2 – 5 provozovny, a 14 % dotazovaných má více jak 6 provozoven.

5.1.3 Výsledky terénního šetření – klienti cestovních kanceláří

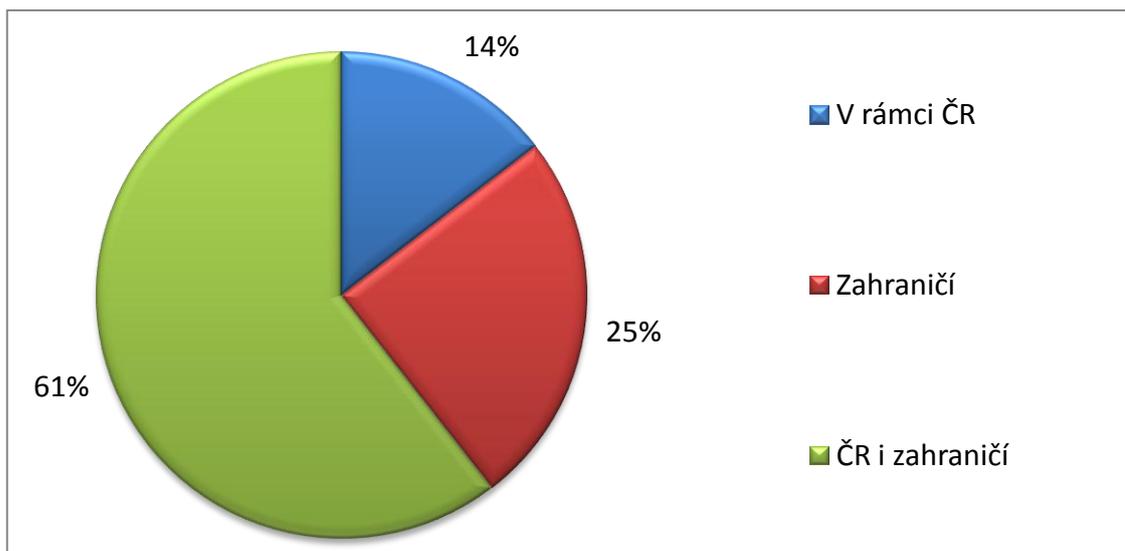
Obrázek 12: Jak často jezdíte na dovolenou?



Zdroj: vlastní šetření

Nejčastější odpovědí na otázku, jak často jezdíte na dovolenou, bylo max. 1 ročně, což uvedlo 51 % dotazovaných, 2 x ročně uvedlo 36 % respondentů a 3x a více uvedlo 13 % respondentů. Z odpovědí je patrné, že lidé začínají upřednostňovat kratší dovolené několikrát za rok, nežli dlouhé dovolené jednou ročně. Je možné tedy konstatovat, že se rozmáhá trend wellness víkendů a euro víkendů.

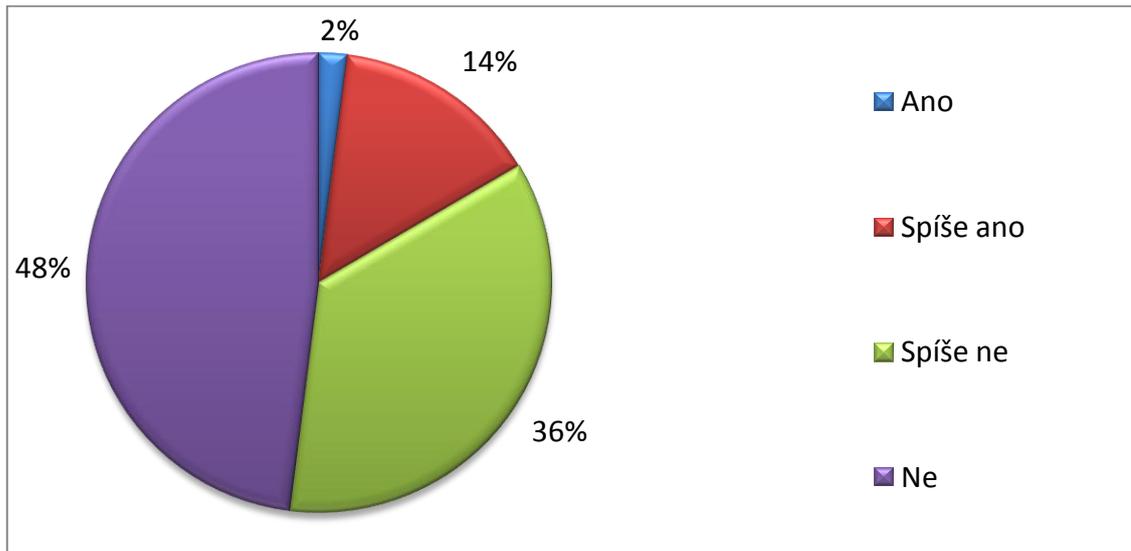
Obrázek 13: Kam cestujete?



Zdroj: vlastní šetření

Další otázkou bylo, kam respondenti cestují. Z grafu je patrné, že 61 % dotazovaných jezdí na dovolenou po České republice, ale i do zahraničí. 25 % dotazovaných tráví svou dovolenou v zahraničí a 14 % respondentů vyhledává na dovolenou jen Českou republiku. Příznivým výsledkem tedy je, že čtvrtina dotazovaných vyhledává pro dovolenou svou vlast.

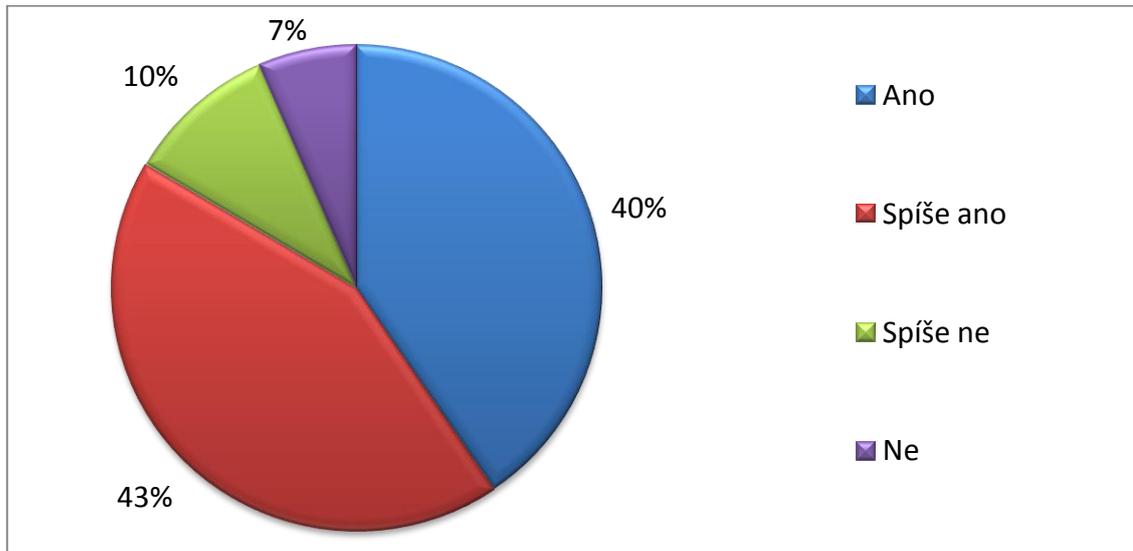
Obrázek 14: Využíváte služeb cestovních kanceláří či cestovní agentury při cestování po České republice?



Zdroj: vlastní šetření

Graf využívání služeb cestovní kanceláří či cestovních agentur při cestování pro ČR nám znázorňuje, že naprostá většina z dotazovaných této služby nevyužívá nebo spíše nevyužívá a to téměř 85 %. 14 % respondentů odpovědělo, že služeb spíše využívá a jen 2% dotazovaných odpovědělo, že služeb cestovních kanceláří či cestovních agentur při cestování po České republice využívá. Součet respondentů, kteří využívají služeb či spíše využívají je 16 %. Do budoucna lze očekávat, že čím dál tím více respondentů bude využívat možností internetu a samostatného vyřizování ubytování či stravování. Internet je zdrojem neskutečného množství informací a možností, například můžeme zmínit stránky Booking.com, kde je opravdu nenáročné si zarezervovat a objednat pokoj v jakémkoli hotelu po ČR i mimo ni.

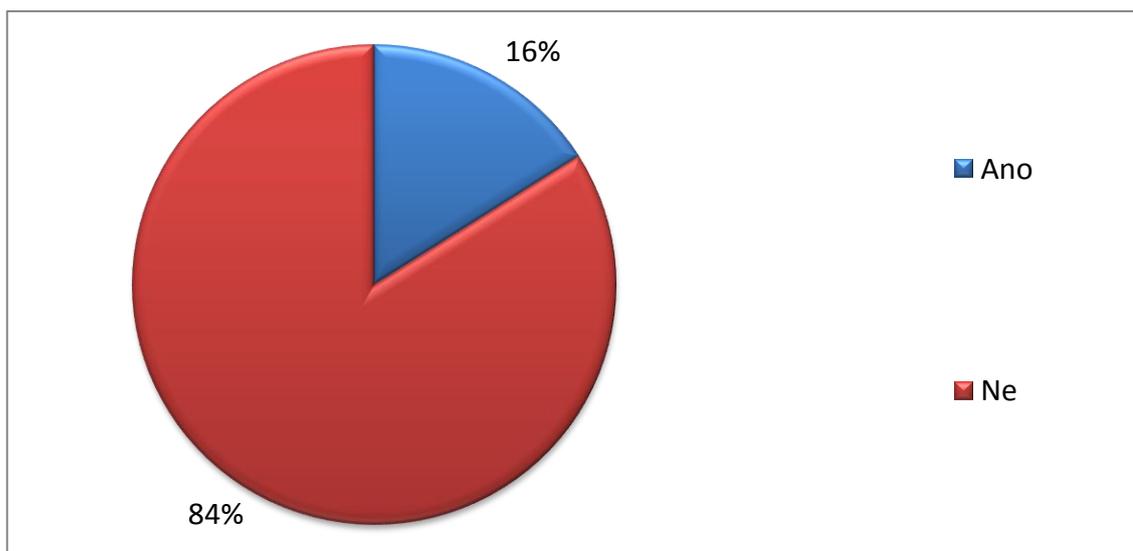
Obrázek 15: Využíváte služeb cestovních kanceláří či cestovních agentury při cestování do zahraničí?



Zdroj: vlastní šetření

Čtvrtou otázkou v dotazníku pro klienty cestovních kanceláří bylo, zda využívají služeb cestovní kanceláře či cestovní agentury při cestování do zahraničí. Z 200 dotazovaných odpovědělo 83 % tedy 166 respondentů, že služeb cestovních kanceláří či cestovních agentur při cestě do zahraničí využívají či spíše využívají. Dále 10 % respondentů uvedlo, že služeb CK a CA spíše nevyužívají a pouhých 7 % dotazovaných uvedlo, že těchto služeb nevyužívají.

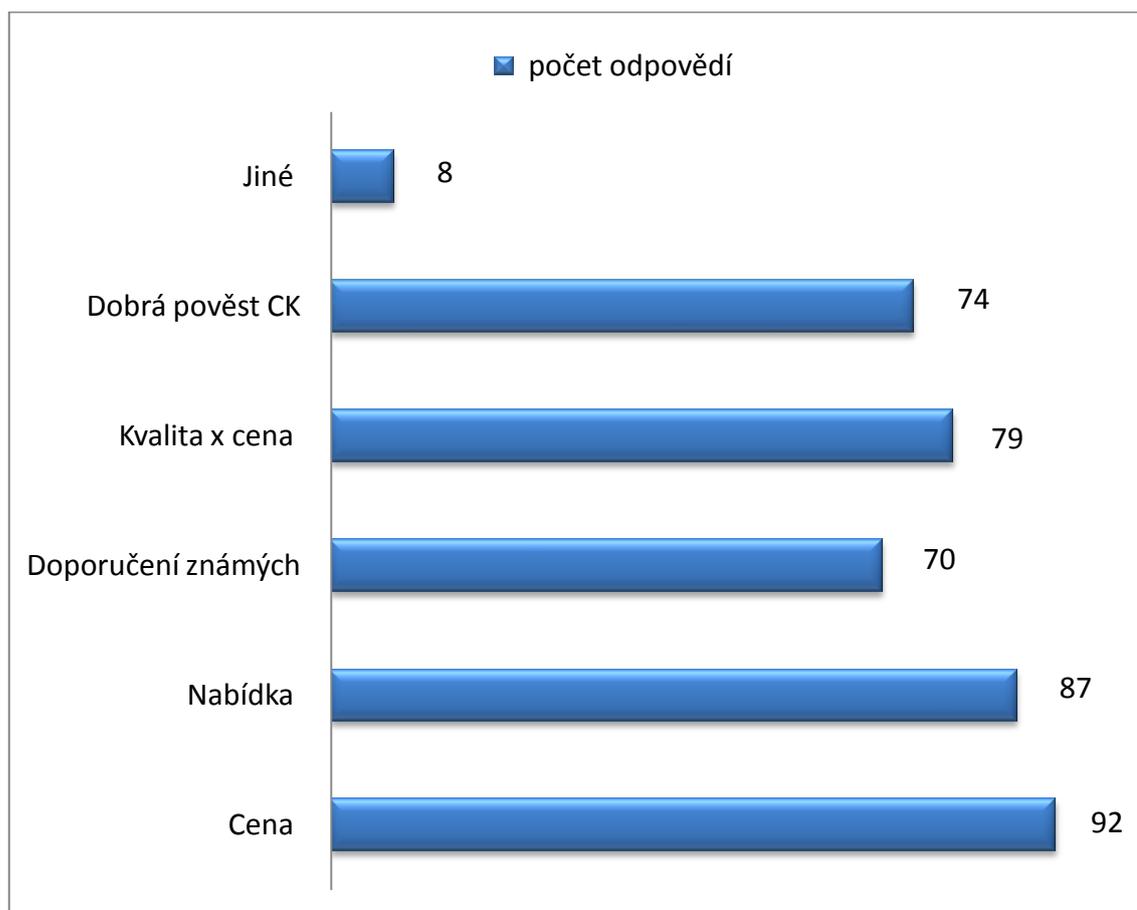
Obrázek 16: Jste vždy věrnými zákazníky jedné cestovní kanceláře?



Zdroj: vlastní šetření

Další otázkou bylo, zda jsou respondenti vždy věrnými zákazníky jedné cestovní kanceláře. Z grafu je patrné, že 84 % dotazovaných není, 16 % respondentů uvedlo, že jsou věrnými zákazníky vždy. Jako nejčastější důvody proč jsou vždy věrnými zákazníky jedné CK, byly neplacené nadstandardní služby či věrnostní karty, díky kterým mají klienti slevy na každý zájezd, který si od dané cestovní kanceláře koupí.

Obrázek 17: Podle jakých kritérií si cestovní kancelář vybíráte?

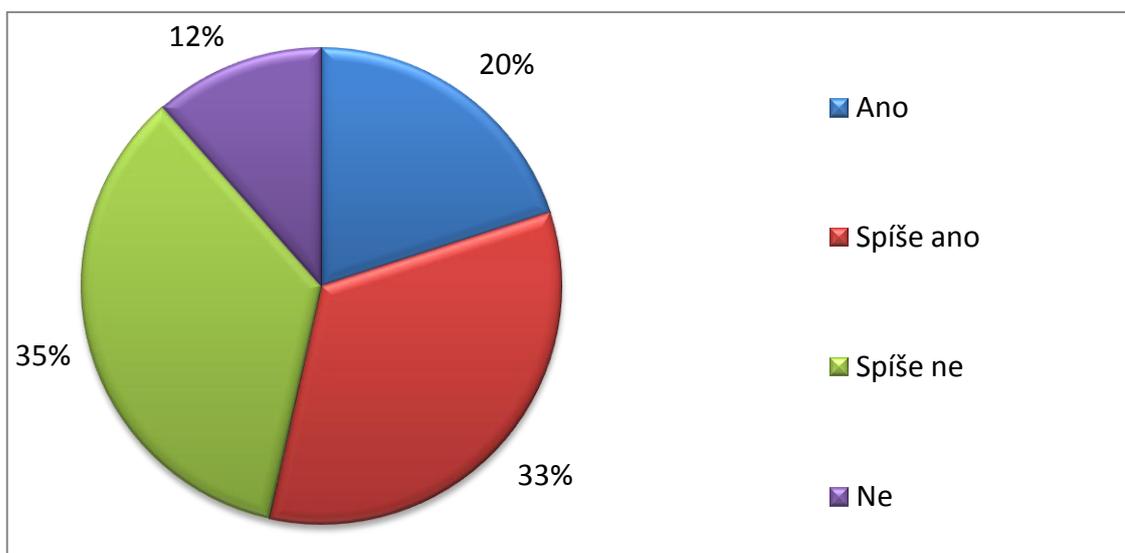


Zdroj: vlastní šetření

V pořadí šestou otázkou v dotazníku pro klienty cestovních kanceláří, byla otázka, podle jakých kritérií si cestovní kancelář vybírají. Byla to také jediná otázka, kde bylo možné zvolit více než jednu odpověď. Výsledky jsou zajímavé, ale nikterak překvapující. Je jednoznačné, že čeští klienti cestovních kanceláří, nejvíce koukají na cenu a poté až na nabídku, která je pod cenou ukryta. Tento postup je podle mého názoru nesprávný. Klient by se měl v první řadě podívat jaká je nabídka, aby věděl co očekávat. Češi jsou, ale v tomto specifictví. Nejdříve koukají, kolik to stojí a až poté na to co za tyto peníze dostanou či jaká nabídka služeb se za cenou skrývá. Další

odpovědí, která byla zvolena 79x byla kvalita x cena. Dále klienty ovlivňuje při rozhodování, dobrá pověst firmy tato odpověď byla zvolena 74x. Nejméně dají klienti na doporučení svých známých a jen 8x byla zvolena odpověď jiné. Kde bylo dále rozepisováno, například to, že klient také předtím než si zvolí cestovní kancelář, přihlíží na to, jak dlouho cestovní kancelář působí na českém trhu či zda neměli během své činnosti nějaký problém. Ať by se týkat čehokoliv.

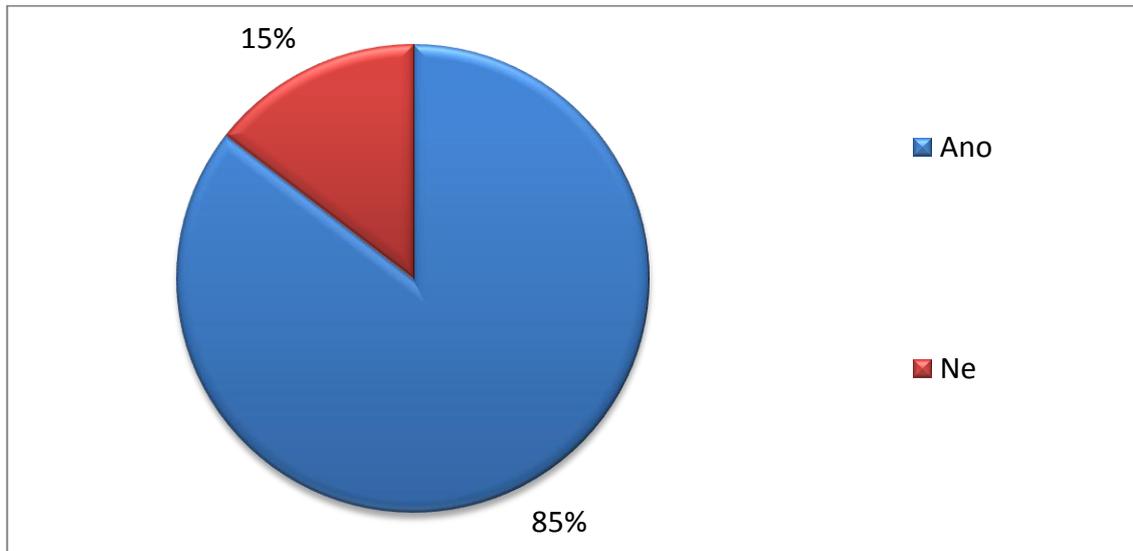
Obrázek 18: Byli jste vždy dobře informováni cestovní kanceláří o tom, zda má sjednané pojištění proti úpadku a u jaké pojišťovny?



Zdroj: vlastní šetření

Byli jste vždy dobře informováni cestovní kanceláří o tom, zda má sjednané pojištění proti úpadku a u jaké pojišťovny, bylo obsahem následující otázky. Z průzkumu je patrné, že nadpoloviční většina respondentů byla vždy dobře informována. Alarmující, ale je, že téměř stejný procentuální podíl respondentů nebyl nebo spíše nebyl vždy dobře informován, o tom zda a u jaké pojišťovny má cestovní kancelář sjednané pojištění proti úpadku.

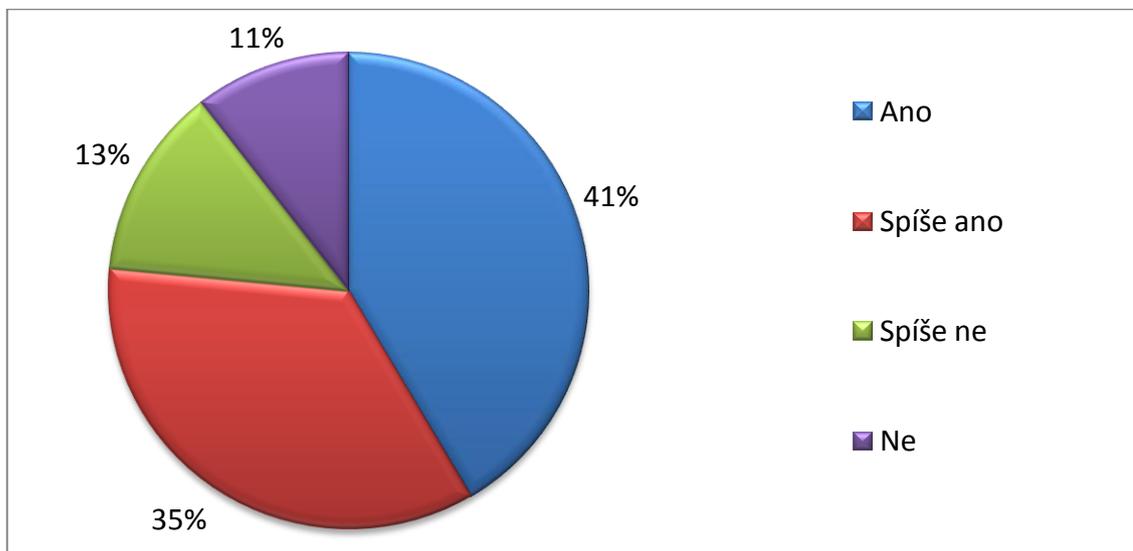
Obrázek 19: Pokud Vás cestovní kancelář o této skutečnosti neinformovala, informoval jste se sám/sama?



Zdroj: vlastní šetření

Z procentuálního podílu 47 % respondentů, kteří nebyli řádně informováni o tom, zda má cestovní kancelář pojištění a u jaké pojišťovny byla určena následující otázka č. 8. Z grafu je patrné, že z 94 klientů se 85 % informovali sami o této skutečnosti.

Obrázek 20: Víte, kde můžeme najít tedy informace?

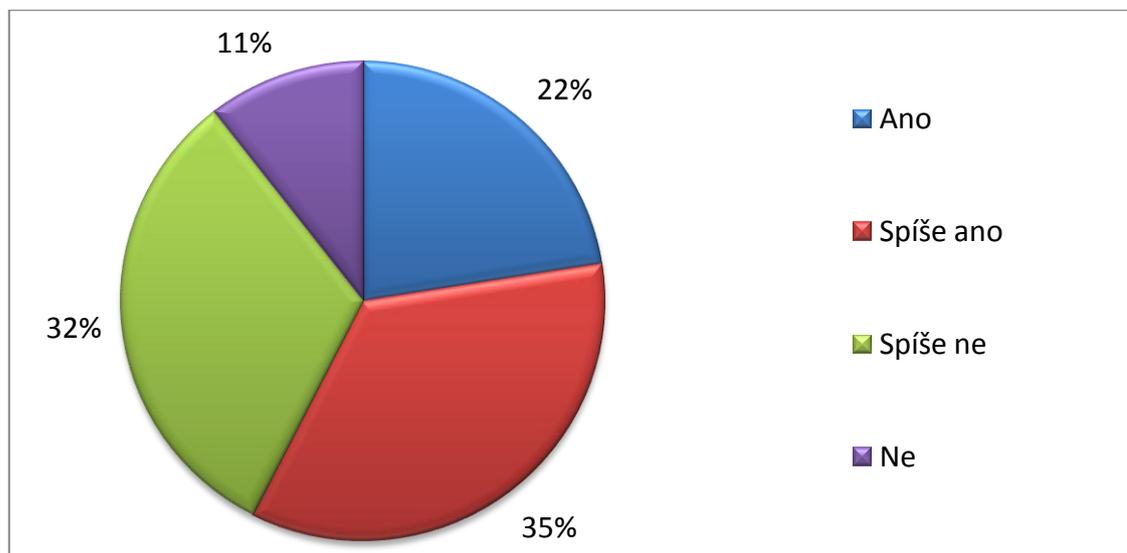


Zdroj: vlastní šetření

V pořadí devátou otázkou dotazníku bylo, zda klienti vědí, kde mohou najít informace, o tom, že cestovní kancelář má pojištění či nikoli. Z odpovědí vyplývá, že 76 % respondentů, ví kde tyto informace najít, 13 % dotazovaných spíše neví, kde takové

informace hledat. Alarmujícím výsledkem je, že zbytek dotazovaných tedy 11 % neví kde takovéto informace hledat. Mělo by se tedy zapracovat na informovanosti klientů, aby věděli, kde se tyto informace nacházejí, a mohli si je najít kdykoli budou chtít či potřebovat.

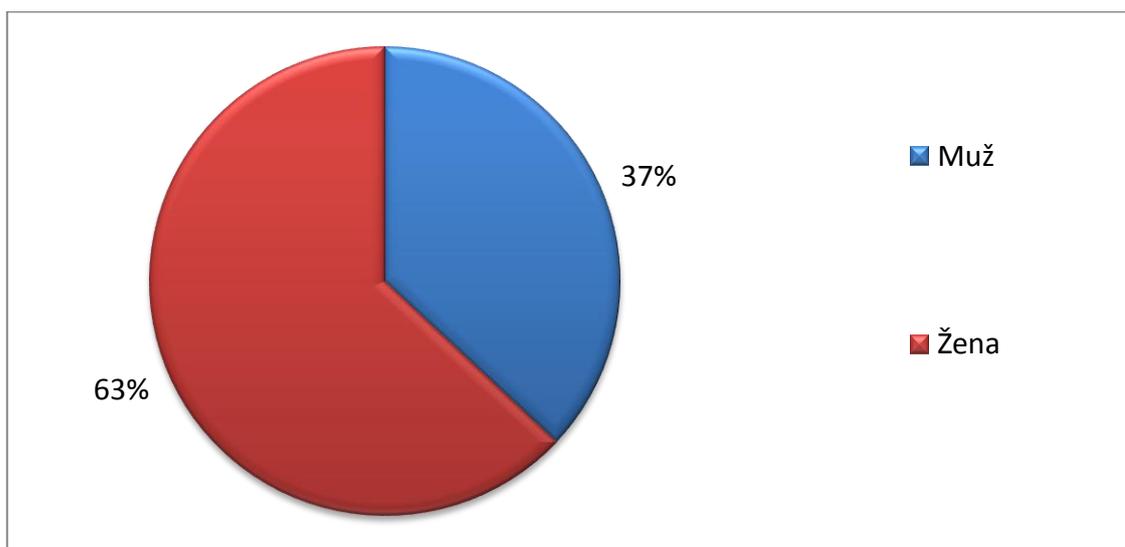
Obrázek 21: Čtete si obsah všeobecných podmínek cestovní kanceláře?



Zdroj: vlastní šetření

Čtete si obsah všeobecných podmínek cestovní kanceláře, bylo obsahem následující otázky. Z průzkumu je patrné, že nadpoloviční většina si podmínky čte. 67 % klientů odpovědělo, že si všeobecné podmínky spíše nečte a 11 % dotazovaných zvolilo odpověď ne, tudíž si všeobecné podmínky nečte nikdy. Všeobecné podmínky je jedna z věcí, které by si klient před podepsáním smlouvy s příslušnou cestovní kanceláří měl rozhodně přečíst. Jelikož všeobecné podmínky obsahují velice užitečné informace. V první řadě tam klient najde základní či úvodní ustanovení, také informace o vzniku smluvních stran. Velkou pozornost by měl klient cestovní kanceláře věnovat kapitole cena zájezdu a jeho úhrada. A neméně důležité jsou následující dvě kapitoly a to práva a povinnosti zákazníka a samozřejmě práva a povinnosti cestovní kanceláře. Kapitola reklamace obsahuje informace o tom, do kdy se reklamace musí podat a co se za reklamaci může považovat. Poslední informací, kterou ve všeobecných podmínkách je možné najít odstupné a stornovací podmínky. Tady je nutno se pozastavit a tuto obsah si pečlivě prostudovat.

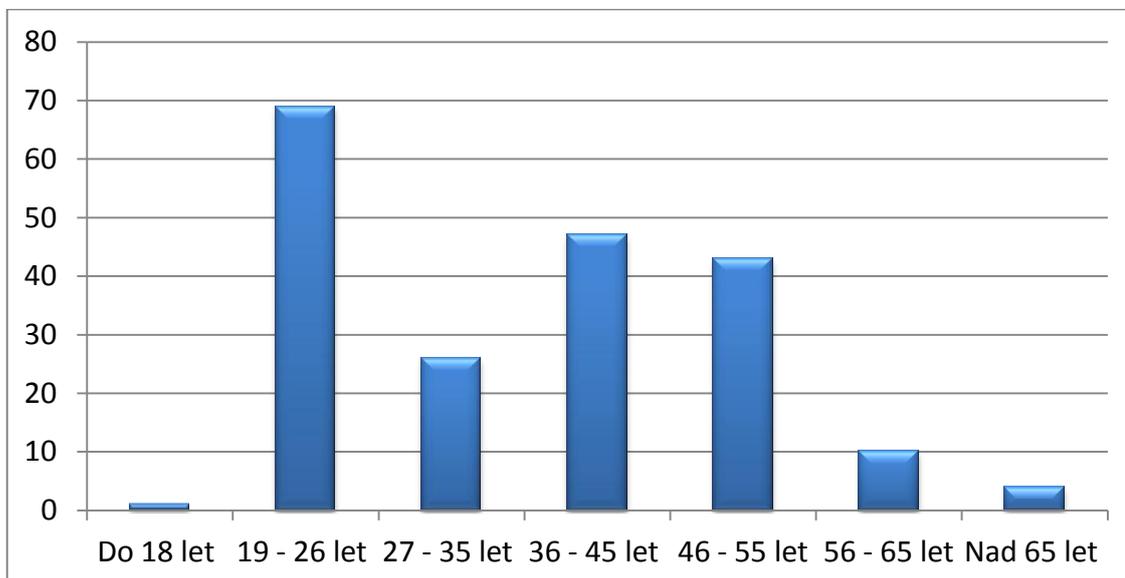
Obrázek 22: Pohlaví?



Zdroj: vlastní šetření

Otázka jedenáct je první z identifikačních otázek, otázkou tedy bylo kolik mužů a kolik žen se zúčastnila dotazníkového šetření. Z grafu je patrné, že dotazníkového šetření se zúčastnila 63 % žen a 37 % mužů.

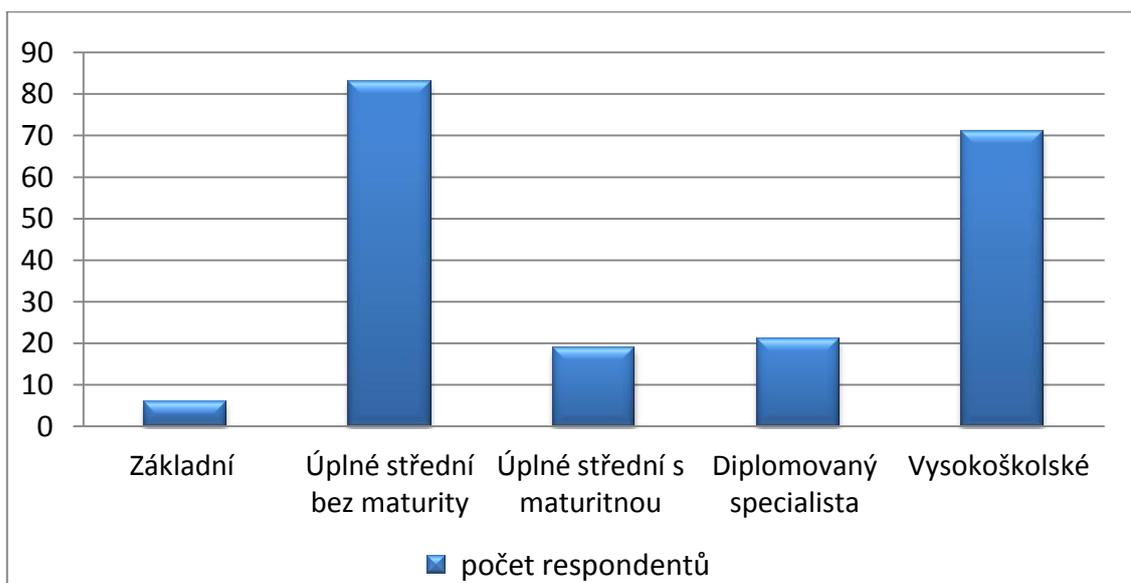
Obrázek 23: Věk?



Zdroj: vlastní šetření

V pořadí druhou identifikační otázkou byl věk respondentů. Mladší 18 let byl jeden z respondentů. Nejvyšší počet respondentů byl mezi 19 – 26 lety. Věk mezi 27 – 35 lety uvedlo 26 respondentů. Téměř padesát respondentů uvedlo věk 36 – 45 let. Věk 46 – 55 lety uvedlo 22 % dotazovaných. Respondentů nad 56 let bylo 10 a nad 65 let pouze 4.

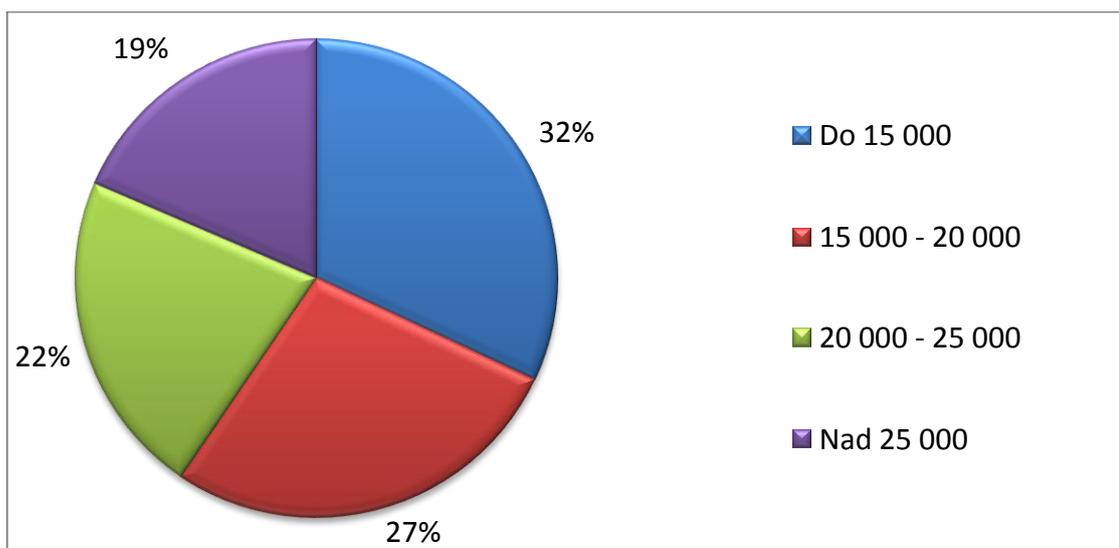
Obrázek 24: Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?



Zdroj: vlastní šetření

Následovala otázka, jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání. Šest dotazovaných zvolilo odpověď základní vzdělání, osmdesát tři respondentů dosáhlo úplného středního vzdělání bez maturity a pouhých devatenáct respondentů má úplné střední vzdělání s maturitou. Jedna desetina dotazovaných uvedlo jako své nejvyšší vzdělání diplomovaného specialistu, a 36 % dotazovaných tedy jedna sedmdesát respondentů uvedlo vysokoškolské vzdělání.

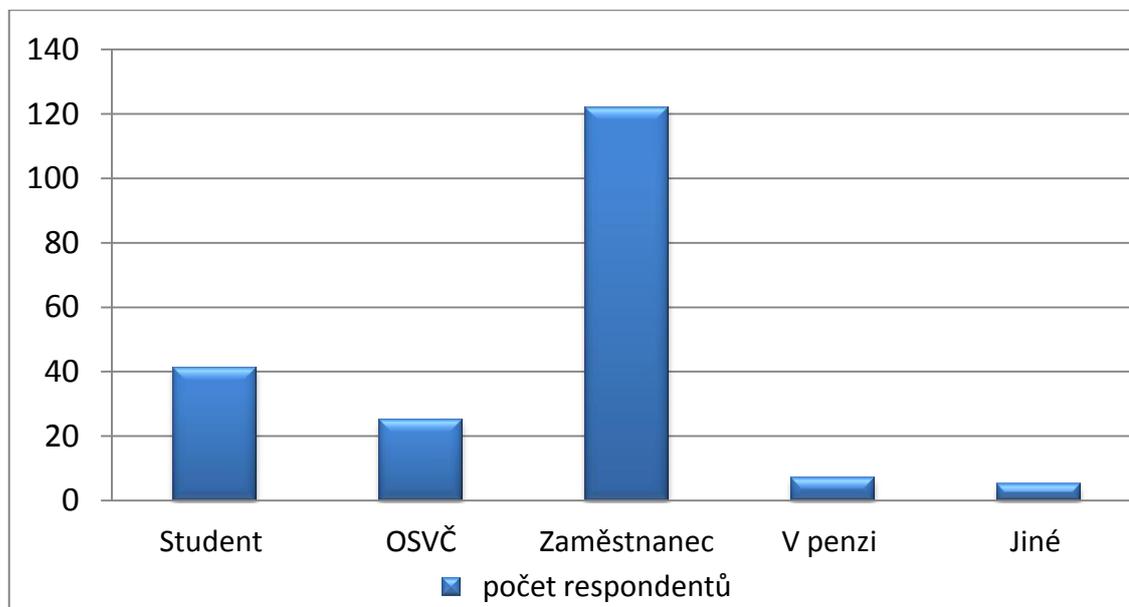
Obrázek 25: Vaše průměrný měsíční příjem?



Zdroj: vlastní šetření

Otázka další byla zaměřena na průměrný měsíční příjem respondentů. Nejčastější odpovědí byla odpověď do 15 000, kterou zvolilo 32 % dotazovaných tedy 64 respondentů. Odpověď 15 000 – 20 000 Kč uvedlo 27 % dotazovaných. Mezi 20 000 – 25 000 tisíci uvedlo 22 % respondentů a nad 25 000 zvolilo 19 % dotazovaných.

Obrázek 26: Vaše hlavní činnost?



Zdroj: vlastní šetření

Poslední otázka byla směřována na hlavní činnost respondentů. Nejčastější odpovědí bylo, že jsou zaměstnaní (122). Jedna čtyřicet respondentů byli studenti, dále dvacet pět respondentů uvedlo jako odpověď OSVČ. Sedm respondentů je v penzi a jen pět dotazovaných se zabývá jinou činností.

5.2 Zhodnocení dotazníkového šetření

Dotazníkové šetření mělo sloužit k získání informací, které byly dále zpracovány a použity při tvorbě návrhu a opatření. Za stěžejní v dotazníku, který byl určen pro majitele cestovních kanceláří lze považovat otázku č. 5 a č. 8 (otevřené otázky).

V první se majitelé cestovních kanceláří vyjádřili k současné legislativě týkající se cestovního ruchu a pojištění cestovní kanceláře proti úpadku. Ve druhé se potvrdila skutečnost špatných vědomostí vedoucích pracovníků. Z odpovědí je totiž patrné, že většina dotazovaných neví, jaké kroky je nutno podstoupit při úpadku cestovní kanceláře.

Dotazník určený pro klienty cestovních kanceláří, měl zhodnotit jejich informovanost. Průzkum odhalil, že cestovní kanceláře své klienty dostatečně neinformují. Za příznivý výsledek, lze ale považovat to, že ve většině případů se klienti informují sami, nezávisle na tom, jaké informace jim poskytne cestovní kancelář.

5.3 Vyjádření asociace českých cestovních kanceláří a cestovních agentur k legislativě týkající se cestovního ruchu a pojištění cestovních kanceláří

„Domníváme se, že česká legislativa je v případě zajištění cestovních kanceláří velmi přísná, ovšem nepovoluje např. více forem zajištění, jako je běžné v ostatních zemích EU. Česká republika se řadí mezi země EU s vůbec nejvyšší zákonnou ochranou spotřebitele v případě povinná zajistit pro případ úpadku 30 % svých ročních tržeb za zájezdy, v jiných zemích je zajišťováno v průměru 8-15 % ročních tržeb. Výjimkou je Kypr (20 %), Slovensko (25 %) a Česká republika (30 %). Např. ve Francii a v Rakousku zajišťují cestovní kanceláře 10 % svého ročního obrátu za zájezdy.

Česká republika je jednou ze tří zemí EU (spolu s Rumunskem a Bulharskem), kde je zákonem stanovena jediná forma zajištění cestovní kanceláře proti úpadku, a to povinné pojištění záruky v případě úpadku. V jiných zemích EU je běžně využíváno více forem zajištění (bankovní garance, garanční fond, vklady apod.) a neexistuje tak neopodstatněný monopol pojišťoven jako je tomu v ČR. AČCKA proto iniciuje v rámci novelizace Zákona č. 159/1999 Sb. zavedení více forem zajištění cestovních kanceláří pro případ úpadku a vytvoření konkurenčního prostředí, čímž bude v konečném efektu zajištěna důslednější ochrana spotřebitele v případě úpadku cestovní kanceláře. Rovněž by novela měla být navržena v souladu s novým občanským zákoníkem.

Dále k případům neplnění pojistných událostí ze strany pojišťoven (Generali, ČPP) v případech některých zkrachovalých cestovních kanceláří:

Podle našeho názoru pojišťovna není oprávněna snížit nebo odmítnout pojistné plnění klientům cestovní kanceláře v případě jejího úpadku, ani když se jedná o podvodné jednání cestovní kanceláře. Účelem povinného pojištění záruky podle zákona č. 159/1999 Sb. je ochrana spotřebitele. Pojišťovny jsou zákonem určené odborným garantem pojistné smlouvy a mají přístup ke všem podkladům nezbytným pro řádné pojištění zájezdů. Pojišťovny tak mají možnost na základě vlastního vyhodnocení určit správnou výši pojistného plnění, které je sjednané v pojistné smlouvě, s konkrétní cestovní kanceláří (zákon stanovuje pouze minimální výši 30 % ročních tržeb).

V tomto směru rozhodl shodně také Evropský soudní dvůr. Klient je chráněn proti úpadku CK i v případě jejího podvodného jednání. Z rozhodnutí Evropského soudního dvora z února 2012 vyplývá, že dostatečná záruka pro vrácení vložených prostředků v případě platební neschopnosti nebo úpadku cestovní kanceláře, která je v ČR zajištěna povinným pojištěním CK proti úpadku, je určena na ochranu spotřebitele proti důsledkům úpadku bez ohledu na jeho důvody a vztahuje se i na případy, kdy jsou platební neschopnost nebo úpadek CK způsobeny jejím podvodným jednáním. Podle AČCKA je odpovědností pojišťovny, aby pojistila cestovní kancelář na takový limit pojistného plnění, který v případě krachu cestovní kanceláře pokryje veškeré oprávněné nároky klientů cestovní kanceláře, nikoliv pouze jejich část. Pojišťovna má zákonný přístup ke všem dokladům, které souvisejí s pojištěním zájezdů jak před uzavřením pojistné smlouvy, tak také kdykoliv během trvání pojištění.

Česká legislativní úprava hovoří v tomto směru rovněž naprosto jasně - z odst. 3 §7 profesního zákona č. 159/1999 Sb. v platném znění vyplývá, že "Pojišťovna není oprávněna odmítnout pojistné plnění nebo snížit jeho výši v případě, dozví-li se po pojistné události, že cestovní kancelář vědomě poskytla nepravdivé nebo neúplné podklady, které byly pro uzavření pojištění podstatné. Pojišťovna je však v tomto případě oprávněna domáhat se náhrady škody na cestovní kanceláři."

Pokud pojišťovna zjistí po vyhlášení úpadku cestovní kanceláří, že CK poskytla nepravdivé nebo neúplné podklady, které byly podstatné pro uzavření pojistky, může se domáhat náhrady škody na cestovní kanceláři, ovšem nikoliv na jejích klientech.“

Ing. Kateřina Petříčková
tajemník AČCKA

5.4 Vyjádření ministerstva pro místní rozvoj k legislativě týkající se cestovního ruchu a pojištění cestovních kanceláří

„Během letošního roku by měl být připraven věcný návrh zákona o podpoře rozvoje cestovního ruchu, který předpokládá následnou diskusi s odbornou veřejností. Zákon je klíčovou normou pro řešení tzv. destinačního managementu, ve kterém by měly být zakotveny činnosti, nezbytné k realizaci účelného a efektivního marketingu a propagace.

Technická a terminologická novela čeká také zákon o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu. MMR usiluje o co nejrychlejší zavedení opatření na zvýšení ochrany spotřebitele, která se budou týkat především úpravy povinného pojištění cestovní kanceláře pro případ úpadku, zlepšení informovanosti spotřebitele, zpřísnění podmínek vydání koncesní listiny na provozování cestovní kanceláře a upřesnění právní úpravy dozoru správních orgánů nad činností cestovních kanceláří a cestovních agentur.“

Ministerstvo pro místní rozvoj

Tiskový mluvčí

5.5 Vyjádření pojišťovny Generali k legislativě týkající se cestovního ruchu a pojištění cestovních kanceláří

Ustanovení zákona 159/1999 Sb., a s ním daná povinnost cestovních kanceláří pojistit se proti úpadku firmy vnesla na český trh pojišťoven zcela nový produkt. Tento pojistný instrument sebou nesl i značná rizika, proto bylo zapotřebí je z části či zcela eliminovat.

Pojistný instrument vešel v platnost v říjnu 2000, podle zákona 159/2001 Sb. Cestovní kanceláře měly šesti měsíční lhůtu se nové legislativní úpravě přizpůsobit.

Subjektem vydávajícím licenci pro poskytování pojištění záruky se stala Česká národní banka. Za účelem poskytování pojištění cestovní kanceláře proti úpadku se pojišťovny spojily do tzv. poolu. Pojišťovna Generali je jedna z devíti pojišťoven, které do poolu vstoupily.

Tiskový mluvčí pojišťovny Generali poskytl krátké vyjádření k aktuální situaci legislativy cestovního ruchu a také byly sděleny informace o aktuálním počtu cestovních kanceláří pojištěných právě u pojišťovny Generali.

„Aktuálně je u Generali pojištěno na 350 cestovních kanceláří. Průběžně jednáme s řadou dalších. Ne všechny mají obnovu pojistné smlouvy například k prvnímu lednu. Kromě obnov stávajících smluv se jedná také o posuzování žádostí nově vznikajících cestovních kanceláří.

Také bylo sděleno, s kolika subjekty cestovního ruchu odmítla pojišťovna, uzavřít pojištění. Byl udán i nejčastější důvod.

V řádu desítek. A to jak stávajících tak i nově vznikajících subjektů. Obecně lze říci, že jedním z kritérií je posouzení finanční situace cestovní kanceláře vůči interním směrnícím pojišťovny, takzvaný scoring. V případě nově vznikajících subjektů pak dostatečný podnikatelský plán, který cestovní kancelář předkládá MMR, které na jeho základě společně s dalšími dokumenty rozhoduje o vydání koncese – oprávnění k podnikání definované zákonem. Kompletní a průběžně aktualizovaný seznam pojištěných cestovních kanceláří je veřejně dostupný na www.general.cz.

Jak ukázaly, ale případy v minulosti, zákonem stanovené procentuální minimum (zákonné pojištění CK) může být v konečném důsledku nedostatečné a nemusí stačit na pokrytí všech oprávněných nároků v případě úpadku cestovní kanceláře. Generali proto všem českým turistům nabídne také v letošním roce službu, která je adekvátní ochranou do té doby, než bude novelizován zastaralý zákon, který nechrání koncové spotřebitele dostatečně. Soukromé cestovní pojištění, které zaručuje klientům zkrachovalých cestovních kanceláří rychlé a stoprocentní vrácení peněz za neuskutečněné zájezdy v případě, kdy dojde k úpadku cestovní kanceláře. Ještě během sezóny tak mohou odjet na dovolenou, i kdyby došlo k úpadku cestovní kanceláře, u které si zájezd původně zakoupili. Za cenu několika desítek korun k ceně zájezdu zaručí toto cestovní pojištění výplatu až desítek tisíc v případě neuskutečnění zájezdu kvůli úpadku cestovní kanceláře. Po přihlášení nároku z cestovního pojištění a doložení potřebných dokladů mohou mít klienti peníze na svých účtech do čtrnácti dnů.“

Jiří Cívka
Generali pojišťovna a. s.

5.6 Krachy cestovních kanceláří roku 2013

Počet cestovních kanceláří se mění denně. Na konci roku 2012 působilo v České republice 1500 cestovních kanceláří, které měly oprávnění k provozu této koncesované živnosti.

Od roku 2005 vždy docházelo k meziročnímu nárůstu o více než sedmdesát cestovních kanceláří. Rok 2013 se stal mezníkem, kdy v prvním pololetí došlo k nárůstu o jedenáct cestovních kanceláří a druhé pololetí roku přineslo také nárůst, ale jen o dvacet cestovních kanceláří. Dochází tedy ke zpomalení tempa růstu v počtu koncesovaných živností. Důvodem této situace může být silné konkurenční prostředí či nestabilita trhu, která se projevuje krachy cestovních kanceláří. V roce 2013 tato skutečnost potkala hned pět cestovních kanceláří.

Na začátku dubna jako první zkrachovala cestovní kancelář Bolero Tours. Bolero Tours fungovala na českém trhu od roku 1990, tedy celých 23 let. Cestovní kancelář měla čtyři pobočky. Všechny byly situovány v jihočeském kraji (Třeboň, České Budějovice, Jindřichův Hradec a Tábor). Cestovní kancelář Bolero Tours vozila klienty po celém světě, ročně vysílala do zahraničí více jak pět tisíc klientů. Podle spolujeditele cestovní kanceláře pana Jana Lebedy, bylo, ale čím dál tím těžší udržet se na trhu. Právě, proto, že fenoménem při prodeji zájezdů se v posledních letech staly slevy, bez kterých bylo téměř nemožné zájezd prodat. Cestovní kancelář Bolero Tours musela ukončit svou podnikatelskou činnost, jelikož se jí nepodařilo získat na další rok povinné pojištění proti úpadku. Žádné klienty v zahraničí neměla, proto ukončení činnosti kanceláře, neprovázely žádné problémy.

Vyjádření k této situaci také poskytl generální ředitel Generali Stefan Tilinger, u které byla cestovní kancelář pojištěna: „ Do 31. března 2013 měla CK sjednáno zákonné pojištění proti úpadku. Pojištění se vztahuje na neuskutečněné zájezdy prodané do tohoto data. Kancelář byla pojištěna na sedm milionů korun. Pro výši pojistného plnění budou rozhodující podklady k prodaným zájezdům, které nám CK Bolero Tours skutečně předá,“ uvedl. Majitelé cestovních kanceláří s pojišťovnou plně spolupracovali, proto vypořádání, neprovázeli žádné nepříjemnosti. Naopak vše proběhlo bez zbytečných odkladů v krátkém časovém horizontu.

V pořadí druhou zkrachovalou cestovní kancelář v roce 2013 se stala pražská cestovní kancelář Partner Alivia. Na českém trhu cestovního ruchu cestovní kancelář působila od ledna 2005. Tedy po více než osmi letech, vyhlásila na začátku května úpadek. Úpadek této cestovní kanceláře, byl nejdříve považován za přiměřený. V oficiálním prohlášení vydaném na začátku května bylo uvedeno, že zájezd mělo koupeno okolo 400 klientů, kteří zatím neodcestovali. Jako důvod krachu byly uváděné ekonomické problémy, které se vyskytly, ještě před pravým začátkem sezóny.

Po několika měsících, přesněji na začátku října bylo zjištěno, že bankrot cestovní kanceláře Partner Alivia byl mnohem rozsáhlejší, než se na první pohled zdálo. Nové informace vyplývající z insolventního rejstříku, byly mimo jiné krajně znepokojující. V květnovém prohlášení bylo udáváno 400 poškozených klientů, ve skutečnosti, jich ale bylo téměř 1800. Hodnota objednaných zájezdů se blížila 19 milionům korun, přičemž klienti cestovní kanceláři zaplatili na zálohy téměř 11 milionu. Cestovní kancelář, ale zkrachovala dříve, než stihla vypravit první zájezdy, tím pádem vznikla pojišťovně povinnost, tyto zálohy klientům cestovní kanceláře uhradit.

Bankrot byl zprvu velice nenápadným koncem jedné cestovní kanceláře, nyní ho lze, ale považovat za jeden z největších bankrotů cestovní kanceláře vůbec. I Union pojišťovna, u které byla cestovní kancelář Partner Alivia pojištěna, uvedla, že bankrot byl naprosto nepochopitelným činem ze strany cestovní kanceláře. Union považuje informace o vypořádání za citlivé, a proto se nepodařilo zjistit, v jakém stádiu se vypořádání a odškodnění klientů nachází.

Na konci května vyhlásila úpadek třetí cestovní kancelář CK HONZA servise. Cestovní kancelář HONZA byla založena v roce 1990, působila tedy na českém trhu celých 24 let. Název cestovní kanceláře mělo v klientech evokovat pocit jistoty na cestách, díky srovnání s putováním pohádkového Honzy. Cestovní kancelář měla zhruba tisíc klientů a roční obrat činil téměř 15 milionu. Cestovní kancelář se specializovala na zájezdy do Itálie, Řecka, Bulharska a Turecka. Příčinou jejich problémů a následného bankrotu byl pokles zájmu klientů o její služby.

V této sezóně mělo již uzavřenou cestovní smlouvu téměř 550 klientů. Cestovní kancelář měla sjednané zákonné pojištění proti úpadku u České podnikatelské pojišťovny. Klienti se tedy měli obracet přímo na tuto pojišťovnu, aby své peníze za neposkytnuté služby dostali zpět. Vše proběhlo bez jediného zádrhelu, Česká

podnikatelská pojišťovna vyplatila všem poškozeným klientům jejich peníze na zpět a to v poměrně krátkém časovém období.

Na počátku srpna zkrachovala cestovní kancelář Best Choice v roce 2013 byla v pořadí již čtvrtá cestovní kancelář. Česká pobočka CK Best Choice zkrachovala 6. srpna poté, co 2. srpna vyhlásila úpadek její mateřská společnost se sídlem v Bratislavě Best Reisen – Best Choice.

Mateřská společnost Best Reisen fungovala na Slovensku od roku 2005 a patřila mezi středně velké cestovní kanceláře. Česká Best Choice získala oprávnění k této koncesované živnosti roku 2009 a řadila spíše mezi menší touroperátory. CK se zaměřovala na letecké zájezdy do Egypta a Tuniska, posléze do své nabídky zájezdů vložila i Tunisko.

Důvodem úpadku obou poboček může být několik. Z vyjádření cestovní kanceláře vyplývá, že hlavním důvodem byly klesající poptávky o jejich zájezdy. Tento stav mohl být způsobený politickou situací v daných destinacích či nepříznivým vývojem konkurenčního prostředí.

Obě pobočky byly pojištěny u slovenské pojišťovny Kooperativa. Cestovní kancelář v době úpadku měla desítky prodaných zájezdů, které nebyly realizovány. Pojistný limit české pobočky Best Choice byl 30 milionů korun, který vystačil na stoprocentní pokrytí nároků klientů. Klienti neuskutečněných zájezdů se museli obrátit na internetové stránky pojišťovny Kooperativa. Zde byl k dispozici formulář na náhradu škody.

Letní sezóna byla v srpnu v plném proudu, proto není překvapující, že klienti se nacházeli v zahraničí. Dopravu zpět do České republiky jim zajistila cestovní kancelář sama bez spoluzajištění od pojišťovny.

Řady zkrachovalých cestovních kanceláří se ještě konce roku 2013 rozšířily o cestovní kancelář Medina Tours. Její konec však není žádným překvapením, už v létě totiž vyhlásily bankrot mateřské a sesterské firmy Mediny z Maďarska a Slovenska.

Česká Medina Tours byla založena v roce 2003. Medina Tour byla součástí mezinárodní skupiny Medina Group. Mezinárodní skupina měla dlouholetou tradici, vznikla v Maďarsku již v roce 1993.

Překvapujícím zjištěním je, že česká pobočka nejspíš neměla uzavřenou zákonnou pojistku proti úpadku.

Tato skutečnost je, velice znepokojující. Medina Tours totiž vlastnila platnou koncesi pro provozování cestovní kanceláře. Zákon 159/1999 Sb., ale uvádí, že tuto koncesi dostane cestovní kancelář, jen tehdy pokud splní zákonnou povinnost uzavřít si pojištění proti úpadku, jinak jí příslušný živnostenský úřad musí koncesi odebrat nebo vůbec neudělit. Tak se, ale nestalo.

Tato situace opět poukazuje na špatnou práci úřadů a také podryvá pověst ministerstva pro místní rozvoj, pod které kategorie cestovního ruchu spadá.

V roce 2013 také zkrachovala cestovní agentura Travel Esprit. Můžeme tedy konstatovat, že v roce 2013 zkrachovalo celkem pět subjektů, které měly oprávnění k provozu koncesované živnosti a jeden subjekt, který měl koncesi k provozování živnosti vázané tedy oprávnění k provozování cestovní agentury.

Ve srovnání s předešlými roky se jedná o klesající tendenci počtu zkrachovalých cestovních kanceláří a cestovních agentur.

5.6.1 Krach Parkam Holidays

Parkam Holidays vznikla v listopadu roku 1998 jako společnost s ručením omezeným. Jejím sídlo bylo ve Francouzské ulici 13 v Praze 2. Cestovní kancelář se specializovala na Bulharsko a Řecko. V Bulharsku nabízela především letoviska vyskytující se na jihu, například Primorsko, Sluneční pobřeží a další. V Řecku potom především ostrovní část, tedy ostrovy Kréta, Kos, Korfu, Rhodos a mnoho dalších. Dne 1. července 2011 cestovní kancelář Parkam Holidays zkrachovala.

CK v době úpadku měla 300 klientů v Bulharsku a 25 v Řecku. Návrat do vlasti zajistila klientů pojišťovna Generali, u které měla cestovní kancelář Parkam Holidays sjednané zákonné pojištění. V případě, že pobyt nebyl ukončen, mohli poškození klienti uplatnit nárok na úhradu nezrealizované části dovolené. Klienti cestovní kanceláře, kteří na svou zakoupenou dovolenou nestihli odcestovat, měli povinnost kontaktovat pojišťovnu a ta jim v zákonné lhůtě šesti měsíců měla vyplatit peníze za zaplacené zájezdy.

Skutečnost byla, bohužel jiná. Po vyhlášení úpadku cestovní kanceláře Parkam Holidays, dostali poškození klienti pouze 58 % z částky, kterou za svou dovolenou zaplatili. Tato situace, vznikla díky tomu, že cestovní kancelář platila malé pojistné.

Někteří klienti si to nenechali líbit a začali se s pojišťovnou Generali soudit. Jejich zastupující se stala advokátní kancelář Holubová. Jiní se stali členy občanského sdružení Krachy cestovek a své peníze chtějí vymáhat po českém státu, který nedostatečně zajistil implementaci evropské směrnice o ochraně turistů do tuzemského práva.

I téměř po třech letech od krachu cestovní kanceláře Parkam Holidays nejsou všechna soudní řízení uzavřena. Mnoho klientů stále čeká, že spravedlnosti bude za dost učinění.

Soudní řízení není do dnes jedinou neuzavřenou věcí. Je to také komplikované insolvenční řízení, které provázejí spory mezi bývalými majiteli Parkam Holidays a to Šimkem a Nikolovem. Dalšími problémy, které provází insolvenční řízení jsou spory mezi insolvenčním správcem, věřiteli a firmou, jež skladuje movitý majetek cestovní kanceláře.

Je tedy zřejmé, že platné zákony v oblasti cestovního ruchu a cestovní kanceláře nejsou ani zdaleka tak dokonalé, jak prohlašuje Ministerstvo pro místní rozvoj, do jejichž působnosti tato oblast spadá.

6 NÁVRHY A OPATŘENÍ

V průběhu šetření bylo získáno mnoho informací, zjištěno mnoho poznatků a názorů, díky kterým bylo možno vytvořit ucelený koncept opáření a doporučení, které by mohli vést, ke zlepšení stávající situace.

Nynější situace v oblasti pojištění cestovní kanceláře proti úpadku byla zhodnocena několika subjekty a to majiteli vybraných cestovních kanceláří, Ministerstvem pro místní rozvoj, Asociací českých cestovních kanceláří a cestovních agentur a v neposlední řadě pojišťovnou Generali, které tento pojistný instrument nabízí.

Nejprve byly zhodnoceny názory majitelů cestovních kanceláří. Pro zhodnocení situace, ze strany majitelů cestovních kanceláří byl koncipován dotazník, který obsahoval jedenáct otázek, z nichž byly dvě otázky, otázkami otevřenými.

Jen malé množství dotazovaných majitelů cestovních kanceláří je s nynější legislativní úpravou spokojeno. Největší problém majitelé spatřují v zastaralém zákoně 159/ 1999 Sb., o některých podmínkách cestovního ruchu, jež by byla potřeba novelizovat. Této oblasti se budeme věnovat později.

Někteří dotazovaní považují zákonné pojištění cestovní kanceláře za zbytečný administrativní a finanční náklad. Část majitelů cestovních kanceláří považuje pojištění za diskriminační, jako příklad byly uvedeny realitní kanceláře či prodejci aut, kteří mohou rovněž zkrachovat, ale žádný druh zákonného pojištění neplatí. Dále majitelé cestovních kanceláří považují za diskriminační způsob ručení.

Možným řešením by bylo umožnit majitelům ručit bankovní garancí, nemovitostí či nehmotným majetkem.

Majitelé cestovních kanceláří se také domnívají, že zákonodárci se dostatečně nezaměřují se tzv. „černé cestovní kanceláře“. Východiskem této situace by mohl být důsledný monitoring a nástroj kontroly, který by zamezil cestovním kancelářím prokazovat se neexistující pojistkou. Toto řešení by mohlo vést k pročištění trhu z hlediska odbourání černého podnikání. Z dosavadních zkušeností a znalostí je zřejmé, že kontrolní nástroj prakticky neexistuje.

Pokud by byl tento kontrolní nástroj již nastolen, bylo by téměř nemožné, aby nastala situace jako například u Majestic Travel.

Jak jinak si lze vysvětlit, že uprostřed letní sezóny, tedy více jak šest měsíců po povinnosti cestovní kanceláře se pojistit došlo k úpadku subjektu, který se mediálně prokazoval neexistující pojistkou.

Příkladů nekalého podnikání lze najít velké množství, přes snahu na toho upozornit neexistují postihy ze strany zákonných úřadů. V tu chvíli se celý koloběh zákonných pojistek stává komedií. Je více než jisté, že v případě špatné zkušenosti pojišťoven se zase pouze a jenom zpřísní podmínky pro poctivé podnikatele. Tento již několik let trvající koloběh nevykazuje žádné zlepšení.

Bylo by tedy také zapotřebí vytvořit zásadní postih pro delikventy, kteří po úpadku jednoho podnikatelského subjektu, vzápětí zakládají subjekt další. Zákon lze v této zemi velice jednoduše obejít.

Dalším problémem v této oblasti je podhodnocení cestovní kanceláře při vypočtení pojistného. Jak je možné, že se cestovní kancelář podhodnotí a nikdo to nezjistí? Správná otázka, tady je spatřena obrovská mezera v legislativním rámci.

Možným řešením by bylo, zavedení čtvrtletních kontrol tržeb subjektů podnikajících v cestovním ruchu. Podle zjištěných závěrů by se odvíjela výše pojistného.

Dostáváme se ke zhodnocení informovanosti klientů. Pro klienty byl koncipován dotazník, který obsahoval patnáct otázek. Šetření odhalilo znepokojující zjištění. Nadpoloviční většina respondentů byla vždy o všem dobře informována cestovní kanceláří. Alarmujícím výsledkem je, ale téměř stejný procentuální podíl respondentů nebylo dobře či vůbec informován. Velké množství respondentů ani neví, kde informace hledat či zda jsou někde dostupné.

Doporučení klientům cestovních kanceláří je, aby se důkladně seznámili se smlouvou o zajištění a všeobecnými podmínkami. Jejím neprostudováním jsou vystaveny určitému nebezpečí překvapení například při uplatňování reklamace.

Nyní se dostáváme k otázce zákona 159/ 1999 Sb. Zákon není zcela dořešen má mnoho mezer a nesrovnalostí. V tuto chvíli upravuje legislativní oblast cestovního ruchu i občanský zákon. Je tedy zapotřebí vytvořit jednotný koncept těchto zákonů.

Podle vyjádření ministerstva pro místní rozvoj by měl být během letošního roku připraven věcný návrh zákona nového.

Možné řešení je spatřováno v novele zákona 159/ 1999 Sb., či v přípravě a následném vydání zákona o cestovním ruchu.

7 ZÁVĚR

Pojištění a pojišťovnictví je velice rozsáhlou oblastí. V České republice je historie pojištění datováno od 17. století. První promyšlený návrh na zavedení povinného pojištění byl na požární pojištění budov, navrhl ho Jan Kryštof Bořek v roce 1699.

Na počátku 19. století zahájily svou činnost na území České republiky dvě pojišťovny, jejichž sídlo bylo ve Vídni. Od této doby uplynulo mnoho let. V tento okamžik je pojistný trh zahlcen značným množstvím pojišťovacích institucí, které poskytují velké množství druhů pojištění. Pojišťovny lze považovat za subjekty fungující na komerční bázi.

Tato práce se zabývala pojištěním cestovní kanceláře proti úpadku. Jejím cílem bylo zanalyzovat na konkrétních příkladech současný stav v této oblasti a na základě výsledků průzkumu navrhnout případné změny současných pravidel pro poskytování zákonného pojištění k tomu určených pojišťoven. Mezi dílčí cíle bylo zařazeno zhodnocení aktuální nabídky pojišťoven, které poskytují pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kancelář a také to, zda je dostatečná informovanost klientů cestovních kanceláří o této oblasti.

Podle zjištěných informací, lze konstatovat, že tento pojistný instrument je značně rizikový. Jeho zavedení bylo pro obě smluvní strany určitým překvapením, je ale důležité zdůraznit, že se s ním náležitě vypořádali.

Zvláštní vztah pojišťoven k tomuto pojistnému instrumentu je, možné spatřit i v nabízeném konceptu pojištění. Nabídka tohoto pojistného instrumentu lze s nadsázkou považovat za tajuplnou. Z dostupně zveřejněných materiálů je možné zjistit jen obecné informace. Cestovní kanceláře se tedy jen mohou domnívat, z jaké nabídky pojištění záruky mohou vlastně vybírat. Přesnější informace je možné získat až po vyplnění rozsáhlého dotazníku či po kontaktování zvolené pojišťovny. Posléze na základě těchto údajů je možné vytvořit ucelenou konkrétní nabídku pro danou cestovní kancelář.

V závěru lze konstatovat, že cíl práce byl naplněn. Podařilo se komplexně uchopit pojistný instrument pojištění záruky cestovních kanceláří pro případ úpadku, do této doby oblast poměrně neprobádanou a rozhodně komplexně nezpracovanou.

Větší pozornost po stránce legislativní bylo třeba do budoucna věnovat činnosti pojišťoven i ostatních subjektům podnikajícím v oblasti cestovního ruchu, neboť příjmy plynoucí z cestovního ruchu jsou neopomenutelnou položkou hrubého domácího produktu. Legislativu v oblasti cestovního ruchu a pojišťovnictví je důležité neustále rozvíjet, a proto by zákonodárci měli v budoucnu rychleji reagovat na změny provedené jak v rámci České republiky, tak i celé Evropské unie.

8 SUMMARY

Travel and tourism are connected with our civilization from its beginning, that's a reason why is traveling essential part of us . Traveling of peoples in their spare time, for relax , knowing, study , or other activity are considered as tourism . Tourism contains services from many departments , provides catering services , accommodation , transport and tourist guiding services .

Tourism is still expanding . The proof is the term: the tourism industry , which indicates that's a department with potential and strong position in the world economy . For example, in the Czech Republic , tourism is one of the fastest growing departments of the national economy.

The point of the study was analyzing the specific examples of the current situation in this area. Based on the results propose a change of the current rules in statutory insurance from a authorized assurance company. Individual point was to rate the current offer of insurance against bankruptcy of travel agencies and ascertain facts about awareness of travel agency clients in this issue.

In conclusion we can state, the point of the study was accomplished. We was successful in solving the question of insurance in the tourism against bankruptcy of travel agencies, so far relative unexplored and comprehensively unprocessed area.

9 ZDROJE

9.1 Přehled použité literatury

BÖHM, Arnošt. *Ekonomika a řízení pojišťoven: v podmínkách po vstupu České republiky do Evropské unie (vybrané aspekty)*. 1. vyd. Praha: Linde, 2004, 259 s. ISBN 80-735-7020-3

ČEJKOVÁ, Viktória. *Pojistný trh*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, 2002, 119 s. ISBN 80-247-0137-5.

ČERNOHORSKÝ, Jan a Petr TEPLÝ. *Základy financí*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 304 s. ISBN 978-80-247-3669-3.

DAŇHEL, Jaroslav. *Kapitoly z pojistné teorie*. Vyd. 1. Praha: Oeconomica, 2002, 139 s. ISBN 80-245-0306-9.

DUCHÁČKOVÁ, Eva. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 3. vyd. - přeprac. Ekopress, c2009, 224 s. ISBN 978-80-86929-51-4.

HESKOVÁ, Marie. *Cestovní ruch: pro vyšší odborné školy a vysoké školy*. 1. vyd. Praha: Fortuna, 2006, 223 s. ISBN 80-716-8948-3.

HORNER, Susan. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času: [aplikovaný marketing služeb]*. 1.vyd. Praha: Grada, c2003, 486 s. ISBN 80-247-0202-9

CHERNOBAI, Anna S, S RACHEV a Frank J FABOZZI. *Operational risk: a guide to Basel II capital requirements, models, and analysis*. Chichester: John Wiley [distributor], 2007, xix, 300 p. ISBN 04-717-8051-0.

INDROVÁ, Jarmila. *Cestovní ruch: [základy]*. Vyd. 2. přeprac. V Praze: Oeconomica, 2009, 121 s. ISBN 978-802-4515-694.

JAKUBÍKOVÁ, Dagmar. *Marketing v cestovním ruchu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2009, 288 s. Marketing (Grada). ISBN 978-80-247-3247-3.

MARTINOVIČOVÁ, Dana. *Pojištění podnikatelských subjektů*. Vyd. 1. Ostrava: Key Publishing, 2007, 236 s. ISBN 978-80-87071-08-3.

Nový občanský zákoník pro každého. 1. vyd. Bratislava: DonauMedia, c2014, 176 s. ISBN 978-80-89364-55-8.

ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovním ruchu*. 1. vyd. Praha: Idea servis, 2010, 405 s. ISBN 978-808-5970-685.

ORIEŠKA, Ján. *Technika služeb cestovního ruchu: pro vyšší odborné školy a vysoké školy*. 1. vyd. Praha: Idea Servis, 1999, 244 s. ISBN 80-859-7027-9.

PALATKOVÁ, Monika. *Management cestovních kanceláří a agentur*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013, 217 s. ISBN 978-80-247-3751-5.

RYGLOVÁ, Kateřina, Michal BURIAN a Ida VAJČNEROVÁ. *Cestovní ruch - podnikatelské principy a příležitosti v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 213 s. ISBN 978-80-247-4039-3.

SMEJKAL, Vladimír. *Řízení rizik ve firmách a jiných organizacích*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, c2006. ISBN 80-247-1667-4.

TICHÝ, Milík. *Ovládání rizika: analýza a management*. Vyd. 1. Praha: C.H. Beck, 2006, xxvi, 396 s. Beckova edice ekonomie. ISBN 80-717-9415-5

ZUZAŇÁK, Aleš. *Marketing v pojišťovnictví*. Praha: Linde, 1998, 79 s. ISBN 80-720-1137-5.

9.2 Internetové zdroje

Bolero: Informace o ukončení činnosti. [online]. [cit. 2014-04-27]. Dostupné z:

<http://www.bolero.cz/>

Cestování: Honza service s.r.o. [online]. [cit. 2014-04-27]. Dostupné z:

<http://www.cestovani.cz/cestovky/honza-service/>

Česká asociace pojišťoven: Statistické údaje. [online]. [cit. 2014-04-27]. Dostupné z:

<http://www.cap.cz/statisticke-udaje/vyvoj-pojistneho-trhu>

Česká podnikatelská pojišťovna: Informace pro klienty k šetření pojistné události

cestovní kanceláře HONZA service s.r.o. [online]. [cit. 2014-04-27]. Dostupné z:

<http://www.cpp.cz/novinky-1/informace-pro-klienty-k-setreni-pojistne-udalosti-cestovni-kancelare-honza-service-s-r-o.html>

Česká podnikatelská pojišťovna: Pojištění na cesty. [online]. [cit. 2014-04-27].

Dostupné z: <https://www.cpp.cz/pojisteni-na-cesty/>

Česká podnikatelská pojišťovna: Pojištění úpadku CK - Informace pro zájemce o

pojištění. [online]. [cit. 2014-04-27]. Dostupné z: <https://www.cpp.cz/pojisteni-na-cesty~pojisteni-upadku-ck~informace-pro-zajemce-o-pojisteni/>

Česká podnikatelská pojišťovna: Pojištění úpadku CK. [online]. [cit. 2014-04-27].

Dostupné z: <https://www.cpp.cz/pojisteni-na-cesty~pojisteni-upadku-ck/>

Česká podnikatelská pojišťovna: Profil. [online]. [cit. 2014-04-27]. Dostupné z:

<https://www.cpp.cz/profil/>

Česká podnikatelská pojišťovna: Úvod. [online]. [cit. 2014-04-27]. Dostupné z:

<https://www.cpp.cz/>

Deník: Cestovní kancelář Best Choice vyhlásila úpadek. [online]. [cit. 2014-04-27].

Dostupné z: <http://www.denik.cz/ekonomika/cestovni-kancelar-best-choice-vyhlasila-upadek-20130806.html>

Ekonomika iDnes: Cestovní kancelář Honza zkrachovala, letos je to třetí pád. [online].

[cit. 2014-04-27]. Dostupné z: <http://ekonomika.idnes.cz/cestovni-kancelar-honza->

service-zkrachovala-letos-je-to-treti-cestovka-1nk-
/ekonomika.aspx?c=A130530_175742_ekonomika_spi

Ekonomika iDnes: Zkrachovala cestovní kancelář Best Choice, pocítí to desítky klientů. [online]. [cit. 2014-04-27]. Dostupné z: http://ekonomika.idnes.cz/zkrachovala-cestovni-kancelar-best-choice-fia-/ekoakcie.aspx?c=A130806_144153_ekonomika_fih

ERV Evropská pojišťovna: O pojišťovně ERV. [online]. [cit. 2014-04-27]. Dostupné z: <http://www.ervpojistovna.cz/cs/historie-a-soucasnost>

ERV Evropská pojišťovna: Pojištění pro firmy a cestovní kanceláře. [online]. [cit. 2014-04-27]. Dostupné z: <http://www.ervpojistovna.cz/cs/pojisteni-pro-ck>

ERV Evropská pojišťovna: Pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře. [online]. [cit. 2014-04-27]. Dostupné z: <http://www.ervpojistovna.cz/cs/pojisteni-zaruky-pro-pripad-upadku>

ERV Evropská pojišťovna: Úvod. [online]. [cit. 2014-04-27]. Dostupné z: <http://www.ervpojistovna.cz/>

Finance: Slovenská cestovní kancelář BEST CHOICE ohlásila úpadek. [online]. [cit. 2014-04-27]. Dostupné z: <http://www.finance.cz/zpravy/finance/395664-slovenska-cestovni-kancelar-best-choice-ohlasila-upadek/>

Generali: Cestovní kanceláře. [online]. [cit. 2014-04-27]. Dostupné z: <http://www.generali.cz/pojisteni-majetku/cestovni-kancelare>

Generali: Informace pro cestovní kanceláře. [online]. [cit. 2014-04-27]. Dostupné z: <http://www.generali.cz/clanky/pojisteni-pro-pripad-upadku-ck>

Generali: Informace pro klienty CK. [online]. [cit. 2014-04-27]. Dostupné z: <http://www.generali.cz/clanky/informace-pro-klienty-ck>

Generali: Informace pro zákazníky cestovní kanceláře I.Parkam Holiday s.r.o. [online]. [cit. 2014-04-27]. Dostupné z: <http://www.generali.cz/aktuality/informace-pro-zakazniky-cestovni-kancelare-iparkam-holiday-sro>

Generali: O Generali. [online]. [cit. 2014-04-27]. Dostupné z: <http://www.generali.cz/stranky/o-general/>

Generali: Pojištění majetku. [online]. [cit. 2014-04-27]. Dostupné z:
<http://www.generali.cz/pojisteni-majetku/>

Generali: Úvod. [online]. [cit. 2014-04-27]. Dostupné z: <http://www.generali.cz/>

Krachy Cestovek: Krach Alivie byl větší než se čekalo. CK prý měla miliony v hotovosti, ale někdo je ukradl. [online]. [cit. 2014-04-27]. Dostupné z:
<http://www.krachycestovek.cz/clanek/450-krach-alivie-byl-vetsi-nez-se-cekalo-ck-pry-mela-miliony-v-hotovosti-ale-nekdo-je-ukradl>

Krachy cestovek: Krach Alivie byl větší než se čekalo. CK prý měla miliony v hotovosti, ale někdo je ukradl. [online]. [cit. 2014-04-27]. Dostupné z:
<http://www.krachycestovek.cz/clanek/450-krach-alivie-byl-vetsi-nez-se-cekalo-ck-pry-mela-miliony-v-hotovosti-ale-nekdo-je-ukradl>

Krachy cestovek: Krach Alivie. [online]. [cit. 2014-04-27]. Dostupné z:
<http://www.krachycestovek.cz/clanek/450-krach-alivie-byl-vetsi-nez-se-cekalo-ck-pry-mela-miliony-v-hotovosti-ale-nekdo-je-ukradl>

Krachy cestovek: Krachovala pražská cestovní kancelář Partner Alivia. [online]. [cit. 2014-04-27]. Dostupné z: <http://www.krachycestovek.cz/clanek/378-zkrachovala-prazska-cestovni-kancelar-partner-alivia>

Krachy cestovek: Léto 2013 bylo z hlediska cestovního ruchu relativně vlídné. [online]. [cit. 2014-04-27]. Dostupné z: <http://www.krachycestovek.cz/clanek/452-let-2013-bylo-z-hlediska-cestovniho-ruchu-relativne-vlidne>

Krachy Cestovek: Letos klienti zkrachovalých cestovek přišli vinou děravého zákona o téměř milion korun. [online]. [cit. 2014-04-27]. Dostupné z:
<http://www.krachycestovek.cz/clanek/459-letos-klienti-zkrachovalych-cestovek-prisli-vinou-deraveho-zakona-o-temer-milion-korun>

Krachy Cestovek: Majitelé zkrachovalé I. Parkam Holidays pokračují v podnikání se střídavými úspěchy. [online]. [cit. 2014-04-27]. Dostupné z:
<http://www.krachycestovek.cz/clanek/497-majitele-zkrachovale-i-parkam-holidays-pokracuji-v-podnikani-se-stridavymi-uspechy>

Kruchy cestovek: Po maďarské a slovenské CK Medina Tours nakonec zkrachovala i ta česká. [online]. [cit. 2014-04-27]. Dostupné z:

<http://www.krachycestovek.cz/clanek/468-po-madarske-a-slovenske-ck-medina-tours-nakonec-zkrachovala-i-ta-ceska>

Kruchy cestovek: Pojišťovny letos odmítly pojistit desítky cestovních kanceláří.

[online]. [cit. 2014-04-27]. Dostupné z: <http://www.krachycestovek.cz/clanek/485-pojistovny-letos-odmitly-pojistit-desitky-cestovnich-kancelari>

Mag consulting: Tempo růstu počtu cestovních kanceláří v České republice se zpomaluje. [online]. [cit. 2014-04-27]. Dostupné z:

<http://www.magconsulting.cz/article.aspx?ArticleID=1362>

Novinky: Padla další cestovka, úpadek vyhlásila Best Choice. [online]. [cit. 2014-04-27]. Dostupné z: <http://www.novinky.cz/ekonomika/309786-padla-dalsi-cestovka-upadek-vyhlasila-best-choice.html>

Podnikatel: IPARKAM HOLIDAYS s.r.o. [online]. [cit. 2014-04-27]. Dostupné z:

<http://www.podnikatel.cz/rejstrik/i-parkam-holidays-s-r-o-25708074/>

Pojistný obzor: Archiv. [online]. [cit. 2014-04-27]. Dostupné z:

<http://pojistnyobzor.cz/Archiv/>

Union: Nové informace pro klienty CK PARTNER ALIVIA, s. r. o. [online]. [cit. 2014-04-27]. Dostupné z: <http://www.unionpojistovna.cz/app/aktuality/Nove-informace-pro-klienty-CK-PARTNER-ALIVIA-s.-r.-o..html>

Union: O Union pojišťovně. [online]. [cit. 2014-04-27]. Dostupné z:

<http://www.unionpojistovna.cz/union-poistovna-as>

Union: Pojištění pro cestovní kanceláře. [online]. [cit. 2014-04-27]. Dostupné z:

<http://www.unionpojistovna.cz/pojisteni-pro-cestovni-kancelare>

Union: Úvod. [online]. [cit. 2014-04-27]. Dostupné z: <http://www.unionpojistovna.cz/>

UNIQA pojišťovna: Cestovní pojištění. [online]. [cit. 2014-04-27]. Dostupné z:

http://www.uniqua.cz/home/01_obcane/04_cestovani/

UNIQA pojišťovna: O pojišťovně UNIQA. [online]. [cit. 2014-04-27]. Dostupné z:
http://www.uniqa.cz/home/04_uniqa/01_pojistovna/

UNIQA pojišťovna: Pojištění úpadku cestovních kanceláří. [online]. [cit. 2014-04-27].
Dostupné z: http://www.uniqa.cz/home/01_obcane/04_cestovani/06_upadek_CK.php

UNIQA pojišťovna: Úvod. [online]. [cit. 2014-04-27]. Dostupné z:
<http://www.uniqa.cz/home/>

Zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti CR včetně plného
znění: Právní předpisy [online]. [cit. 2014-03-08]. Dostupné z: www.mmr.cz

Zprávy: Cestovní kancelář Bolero tours zkrachovala. Letos jako první. [online]. [cit.
2014-04-27]. Dostupné z:
http://www.rozhlas.cz/zpravy/domaciekonomika/_zprava/cestovni-kancelar-bolero-tours-zkrachovala-letos-jako-prvni--1204465

10 SEZNAM OBRÁZKŮ A TABULEK

Obrázek 1: Nabízíte:	46
Obrázek 2: U jaké pojišťovny máte sjednané pojištění CK proti úpadku?	46
Obrázek 3: Jaké kritérium bylo nejdůležitější při výběru pojišťovny?.....	47
Obrázek 4: Je otázka pojištění CK dostatečně upravena v zákonech ČR?.....	48
Obrázek 5: Pokud ne, jaké změny byste navrhovali?	48
Obrázek 6: Víím, že existuje doplňkové pojištění nad rámec stanovené zákonem?	49
Obrázek 7: Využíváte tohoto doplňkového pojištění?.....	50
Obrázek 8 Vííte, jaké kroky je nutně podstoupit při úpadku cestovní kanceláře?.....	50
Obrázek 9: Informujete se o novinkách v oblasti CK?.....	51
Obrázek 10: Jak dlouho působíte na českém trhu cestovního ruchu?	51
Obrázek 11: Jaká je velikost Vaší cestovní kanceláře?	52
Obrázek 12: Jak často jezdíte na dovolenou?	53
Obrázek 13: Kam cestujete?	53
Obrázek 14: Využíváte služeb CK či CA při cestovní po České republice?	54
Obrázek 15: Využíváte služeb CK či CA při cestování do zahraničí?	55
Obrázek 16: Jste vždy věrnými zákazníky jedné cestovní kanceláře?	55
Obrázek 17: Podle jakých kritérií si cestovní kancelář vybíráte?.....	56
Obrázek 18: Byli jste vždy dobře informováni CK?	57
Obrázek 19: Pokud Vás CK neinformovala, informoval jste se sám/sama?	58
Obrázek 20: Vííte, kde můžeme najít tedy informace?.....	58
Obrázek 21: Čtete si obsah všeobecných podmínek cestovní kanceláře?	59
Obrázek 22: Pohlaví?	60
Obrázek 23: Věk?	60
Obrázek 24: Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?.....	61

Obrázek 25: Vaše průměrný měsíční příjem?.....	61
Obrázek 26: Vaše hlavní činnost?	62

11 PŘÍLOHY

Příloha 1: Dotazník pro majitelé cestovních kanceláří

Příloha 2: Dotazník pro klienty

Příloha 3: Dotazník Generali

Příloha 4: Škodní protokol Generali

Příloha 1: Dotazník pro majitele cestovních kanceláří

Pojištění cestovní kanceláře

Dobrý den, jmenuji se Kristýna Mrvíková, jsem studentkou Ekonomické fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. V rámci své diplomové práce, si Vás dovoluji požádat o účast na dotazníkovém šetření. Cílem dotazování je zhodnocení pojištění cestovní kanceláře proti úpadku a také to, zda je tato oblast dostatečně upravena v zákoně. Na jeho vyplnění Vám bude stačit nejvýše 5 minut. Získané výsledky jsou pouze pro studijní účely. Za Vaši vstřícnost Vám děkuji.

Nabízíte:*

- Vlastní zájezdy
- Vlastní zájezdy a zprostředkováváte prodej zájezdů jiných CK

U jaké pojišťovny máte sjednané pojištění cestovní kanceláře proti úpadku? *

- Česká podnikatelská pojišťovna
- Generali
- UNIQA
- ERV pojišťovna, a. s.
- Union pojišťovna

Jaké kritérium bylo nejdůležitější při výběru pojišťovny? *

- Cena
- Silné postavení na českém i evropském trhu
- Doporučení
- Dobré zkušenosti z minulých let
- Dobrá nabídka
- Jiné

Je otázka pojištění cestovní kanceláře dostatečně upravena v zákonech České republiky? *

- Ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Ne

Pokud ne, jaké změny by jste navrhovali?

.....

Víte, že existuje doplňkové pojištění nad rámec stanovené zákonem? *

- Ano
- Ne

Využíváte tohoto doplňkového pojištění? *

- Ano
- Ne

Víte jaké kroky je nutně podstoupit při úpadku cestovní kanceláře? *

.....

Informujete se o novinkách v oblasti pojištění cestovní kanceláře proti úpadku, které pojišťovny nabízejí? *

- Ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Ne

Jak dlouho působíte na českém trhu cestovního ruchu? *

- Do 2 let
- 3 - 5 let
- 5 - 10 let
- Více než 10 let

Jaká je velikost Vaší cestovní kanceláře? *

- Malá cestovní kancelář (jen jedna provozovna)
- Střední cestovní kancelář (2 - 5 provozoven)
- Velká cestovní kancelář (6 - a více provozoven)

DĚKUJI ZA VAŠI OCHOTU A PŘEJI HEZKÝ DEN.

Příloha 2: Dotazník pro klienty

Pojištění cestovní kanceláře proti úpadku

Dobrý den, jmenuji se Kristýna Mrvíková, jsem studentkou Ekonomické fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. V rámci své diplomové práce, si Vás dovoluji požádat o účast na dotazníkovém šetření. Dotazník by měl pomoci k zhodnocení míry informovanosti zákazníků cestovních kanceláří. Na jeho vyplnění Vám bude stačit nejvýše 5 minut. Získané výsledky jsou pouze pro studijní účely. Za Vaši vstřícnost Vám děkuji.

Jak často jezdíte na dovolenou? *

- Max. 1 x ročně
- 2 x ročně
- 3 x a více

Kam cestujete? *

- V rámci ČR
- Zahraničí
- ČR i zahraničí

Využíváte služeb cestovních kanceláří či cestovní agentury při cestování po České republice? *

- Ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Ne

Využíváte služeb cestovní kanceláře či cestovní agentury při cestování do zahraničí?*

- Ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Ne

Jste vždy věrnými zákazníky jedné cestovní kanceláře?*

- Ano
- Ne

Podle jakých kritérií si cestovní kancelář vybíráte? *

- Cena
- Nabídka
- Doporučení známých
- Kvalita x cena
- Dobrá pověst společnosti
- Jiné

Byli jste vždy dobře informováni cestovní kanceláří o tom, zda má sjednané pojištění proti úpadku a u jaké pojišťovny? *

- Ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Ne

Pokud Vás cestovní kancelář o této skutečnosti neinformovala, informoval jste se sám/sama? *

- Ano
- Ne

Víte, kde můžete najít tyto informace? *

- Ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Ne

Čtete si obsah všeobecných podmínek cestovní kanceláře? *

- Ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Ne

Pohlaví? *

- Muž
- Žena

Věk? *

- Do 18 let
- 19 - 26 let
- 27 - 35 let
- 36 - 45 let
- 46 - 55 let
- 56 - 65 let
- Nad 65 let

Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání? *

- Základní
- Úplné střední bez maturity
- Úplné střední s maturitou
- Diplomovaný specialista
- Vysokoškolské

Vaše hlavní činnost? *

- Student
- OSVČ
- Zaměstnanec
- V penzi
- Jiné

Váš průměrný měsíční příjem? *

- Do 15 000
- 15 000 - 20 000
- 20 000 - 25 000
- Nad 25 000

DĚKUJI ZA VAŠI OCHOTU A PŘEJI PŘÍJEMNÝ DEN.

Příloha 3: Dotazník Generali

Dotazník
Komplexní pojištění
pro cestovní kanceláře
– nově vznikající CK



ML17330051*



Generali Pojišťovna a.s.
Bělehradská 132
120 84 Praha 2
Česká republika
Klíčový servis 844 188 188
(tlačte jen „pojištění“)

Všeobecné údaje o cestovní kanceláři

Obchodní firma (jméno)

Jméno a příjmení fyzické osoby-podnikatele

Sídlo (bydliště, popř. místo podnikání u FO)

Korrespondenční adresa

IČ:
 DIČ:

Telefon CK pro kontakt s pojišťovnou
 Fax CK

E-mail CK pro kontakt s pojišťovnou
 Rok založení CK

Bankovní spojení

Číslo účtu	Název banky	Sídlo banky
<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>
<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>

Statutární orgán (jednatel CK)

Uveďte, statutární zástupce popř. společníky vaší CK (podnikatele – fyz. osoby), na které byl prohlášen konkurz, nebo kteří působili či působí v jiné společnosti, na níž byl prohlášen konkurz:

CK zastupuje obchodní zástupce (makléř) ano ne

Mám zájem o vypracování nabídky na:	zaškrtněte	počet let pojištění
Pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Pojištění odpovědnosti za škodu z provozu cestovní kanceláře	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Cestovní pojištění	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>

Pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře

Plán tržeb za vlastní zájezdy za první pojistné období (pojistné období – 1 rok počínající datem udělení koncese, zápisem do obchodního rejstříku) Kč

Občasný počet zájezdů za první poj. období
 Evropa
 Mimo Evropu

Uveďte, jaké máte v současnosti půjčky a úvěry

Vůňtal	Celková částka	Spláceno k dnešnímu dni
<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>
<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>

99.73.03.06 08.2011 verze 02

Příloha 4: Škodní protokol Generali

Škodní protokol		 Europ Assistance s.r.o. Na Pankráci 127 140 00 Praha 4 telefon: 221 586 660		 Generali Pojišťovna a.s. Bělehradská 132 120 84 Praha 2 Česká republika Klientský servis 844 188 188 (úterý-jar „pogodba“)	
Informace o šetření škodní události					
Šetření škodní události provádí pro Generali Pojišťovna a.s. asistenční služba Europ Assistance s.r.o. Všechny podklady k události zašlete na adresu EUROPE ASSISTANCE s.r.o., Na Pankráci 127, 140 00 Praha 4. Případné dotazy směřujte na telefonní linku: (+420) 221 586 660.					
Zájezd					
číslo cestovní smlouvy	požadatel zájezdu (CK)	prodejce zájezdu	datum rezervace zájezdu		
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
počet osob v cestovní smlouvě	z toho dospělých	dětí			
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>			
destinace (místo pobytu)		plánované datum odjezdu		plánované datum návratu	
<input type="text"/>		<input type="text"/>		<input type="text"/>	
sjednaný druh dopravy	sjednaný druh ubytování	sjednaný druh stravování	ostatní sjednané služby		
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
celková cena zájezdu	výše uhrazené zálohy	za dne	požadovaná (nárokovaná) částka		
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
	výše uhrazeného doplatku	za dne			
	<input type="text"/>	<input type="text"/>			
Objednavatel zájezdu					
jméno a příjmení objednavatele zájezdu				roční číslo	
<input type="text"/>				<input type="text"/>	
korespondenční adresa					
<input type="text"/>					
telefon	e-mail			pro souhlas s emailovou komunikací zaškrtněte následující pole <input type="checkbox"/>	
<input type="text"/>	<input type="text"/>				
Plátce zájezdu					
jméno a příjmení plátce zájezdu				roční číslo	
<input type="text"/>				<input type="text"/>	
korespondenční adresa					
<input type="text"/>					
telefon		e-mail			
<input type="text"/>		<input type="text"/>			
Výdaje při úpadku CK v zahraničí					
náhradní ubytování od – do	místo	výše	náhradní stravování za dne	výše	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
náhradní doprava za dne	výše	ostatní výdaje za dne	popis	výše	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Výplata pojistného plnění					
příjemce plnění* (plátce zájezdu, plátce částí zájezdů)					
jméno a příjmení				nárokovaná částka	
<input type="text"/>				<input type="text"/>	
způsob výplaty plnění	adresa				
<input type="checkbox"/> poštovní poukázkou	<input type="text"/>				
<input type="checkbox"/> bankovní spojení	<input type="text"/>				
* Příjemce plnění musí být shodný s plátcem zájezdu. V jiném případě je nutné doložit úředně ověřený souhlas od plátce zájezdu s výplatou pojistného plnění uvedené osobě.					
Ostatní ujednání					
Prohlašuji, že veškeré údaje jsou pravdivé a že jsem nezamítal žádnou skutečnost, která by měla vliv na šetření škody a stanovení výše plnění. Uvědomuji si, že poskytnutím nepravdivých a zkrachových údajů se vystavuji riziku právního stíhání pro trestný čin pojištění podvodu. Souhlasím, aby Europ Assistance zpracovávala dle zákona o ochraně osobních údajů mé osobní údaje, které získala v souvislosti s plněním práv a povinností z pojištění.					
Další nutné doklady, adresa pro zaslání podkladů					
<input type="checkbox"/> Kopie cestovní smlouvy s podpisy obou stran <input type="checkbox"/> Originální doklady o zaplacení zájezdu a ostatních případných výdajích <input type="checkbox"/> Nevyužitá letenka a ostatní dokumenty, obdržené z CK					
Tento řádně vyplněný škodní protokol spolu s požadovanými doklady zašlete obratem na adresu asistenční služby: Europ Assistance s.r.o., Na Pankráci 127, 140 00 Praha 4					
datum vyplnění Škodního protokolu	<input type="text"/>	podpis objednavatele zájezdu	<input type="text"/>	podpis plátce zájezdu	<input type="text"/>

99.7130.00 09.2015 verze 04

Generali Pojišťovna a.s., se sídlem Bělehradská 132, 120 84 Praha 2, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2866. IČ: 61859869, DIČ: CZ096001273, klientský servis: 844 188 188, www.generali.cz, e-mail: servis@generali.cz. Společnost je členem Skupiny Generali, zapsané v italském rejstříku pojišťovnických skupin, vedeném EVAParis, pod číslem 26.

strana 1 z 1

Zdroj: Generali.cz